



PONTIFICIA
**UNIVERSIDAD
CATÓLICA**
DEL PERÚ

FACULTAD DE LETRAS Y CIENCIAS HUMANAS

Relación entre los estresores y el afrontamiento en el transporte público de Lima en grupo de usuarios laboralmente activos

Tesis para optar por el título profesional de Licenciada en Psicología con
mención en psicología social, presentado por la bachiller:

Mariella Patricia Pacora Chávez

Asesor: Sebastian Wendorff Esteves

Lima, 2012

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo encontrar la relación entre estresores y afrontamiento en el contexto de transporte público en Lima Metropolitana. La muestra estuvo conformada por 121 usuarios que estuvieran diariamente expuestos a las molestias de este entorno. Se realizaron encuestas auto aplicadas en vehículos *cluster* en horarios de mayor congestión vehicular en las avenidas Benavides y Javier Prado. Estas encuestas surgieron a partir de un estudio émico que se realizó en el 2004 que evaluó la relación entre las variables estresores y afrontamiento. Los resultados indicaron que la muestra tenía un alto nivel de heterogeneidad, lo que llevó a realizar un análisis de conglomerados que dividió la muestra en 5 grupos: *Los espectadores cautelosos, los encerrados en su burbuja, los asertivos, los pragmáticos y los pacíficos*. Se encontró que las variables de interés se relacionaban de diferentes maneras en función al grupo al que pertenecían.

Palabras clave: Estresores, Afrontamiento, Transporte Público.

Abstract

The present investigation has the aim to find the relation between stressors and coping in the context of public transportation in metropolitan Lima. The sample was composed by 121 users who were daily exposed to this environment hassles. Auto-applied surveys were used in *cluster* vehicles at times of high vehicular congestion on Benavides and Javier Prado avenues. These surveys arised from an emic study realized on 2004 that evaluated the relation between stressors and coping. The results showed that the sample was highly heterogeneous, reason why clusters analysis was used, and it divided the sample in 5 groups: *the cautious spectators, the ones who are locked in their bubbles, the assertives, the pragmatics, and the peacefulls*. The investigation shows that the variables of interest relate in different ways, depending on the cluster they belong.

Keywords: Estressors, Coping, Public Transportation.

Tabla de Contenidos

Introducción	3
Estrés	3
Estresores	5
Afrontamiento	8
El estrés y el transporte público	9
Método.....	11
Participantes.....	11
Medición	12
Procedimiento.....	13
Resultados.....	14
Análisis correlacionales por ítemes.....	14
Análisis correlacionales por factores.....	15
Análisis correlacionales por conglomerados	21
Discusión	31
Referencias Bibliográficas.....	36
Anexos.....	40

Introducción

Estrés

El estrés es un proceso que está orientado a lograr la adaptación de las personas frente a amenazas, daños o demandas reales o implícitas del medio ambiente (Contrada, 2011; Gunnar & Quevedo, 2007), que son percibidas como abrumadoras para los recursos personales (Gunnar & Quevedo, 2007; Pearlin, 1989) y son experimentadas como desafíos para la integridad física y/o psicológica (Gunnar & Quevedo, 2007). Este proceso está orientado a mantener la estabilidad frente a los cambios que encuentra la persona al interactuar con su entorno, y esta búsqueda de equilibrio es lo que se conoce como alostasis (Contrada, 2011; Mc Ewen, 1998).

Por lo tanto, el proceso de estrés implica una serie de acomodaciones alostáticas que pueden ser de dos tipos, las centrales y las periféricas. Las “acomodaciones centrales” se refieren a un procesamiento emocional donde la percepción del estresor genera en la persona miedo o sensación de amenaza, y las “periféricas” que se refieren a la activación de sistemas neurológicos como el eje Límbico Hipotalámico-Pituitario-Adrenocortical y el Sistema Simpático Adrenomedular. (Ganzel, Morris & Wellington, 2010).

El Sistema Simpático Adrenomedular tiene un efecto de corto plazo, porque implica la segregación de adrenalina que genera cambios fisiológicos que buscan mejorar el desempeño del organismo activando respuestas de “escape/pelea”. (Gunnar & Quevedo, 2007; Tilan & Kitlinska, 2010). Mientras que el eje Límbico Hipotalámico Adrenocortical, tiene un efecto más sostenido, porque mantiene esa activación, moviliza la energía y prepara al organismo para una exposición sostenida de estrés (Contrada, 2011).

Las acomodaciones alostáticas demandan cantidades de energía, que al acumularse, en casos de exposición prolongada a los estresores, podrían representar un costo que excede el beneficio de la adaptación (Ganzel, Morris & Wellington, 2010). Esta sobrecarga alostática puede incluir la activación frecuente de los sistemas alostáticos, fallas para apagar la actividad de estos sistemas cuando acabó la situación estresante y una inadecuada respuesta de los sistemas que podría activar innecesariamente otros (Mc Ewen, 1998). Esto podría tener consecuencias perjudiciales en el sistema inmunológico (Seegerstrom & Miller, 2004), que finalmente podrían derivar en problemas físicos menores como fatiga, dolores de cabeza y espalda, incremento de la presión arterial, indigestión, irregularidades menstruales en las

mujeres (Mc. Guire, 2001), o problemas mayores como infartos, tumores y arterosclerosis (Mc. Ewen, 2007; Tilan & Kitlinska, 2010).

Por otro lado, se sabe que el estrés se da gracias a la sinergia entre el entorno y la “vulnerabilidad” en la constitución del individuo, esta vulnerabilidad es determinada por variables como el temperamento, los marcadores endofenotípicos y los orígenes genéticos, los cuales predisponen a la sensibilidad frente a ciertos estresores y que además tienen la capacidad de moderar las experiencias y efectos de las emociones (Belsky & Pluess, 2009).

El temperamento cuenta con dos sistemas reguladores. La “reactividad temperamental”, que se refiere a aquellas diferencias en el nivel de activación, es decir la cantidad de estimulación necesaria para que se produzca algún tipo de reacción (Skinner & Zimmer-Gembeck 2007), la cual afecta las experiencias de las personas y tiene también la capacidad impactar la percepción sobre las molestias diarias (Kohn, Lafreniere, Gurevich, 1991). Y el sistema de regulación, que modula esta reactividad, inhibiendo o permitiendo respuestas afectivas, atencionales y motoras (Skinner & Zimmer- Gembeck 2007).

Las características endofenotípicas y los marcadores de susceptibilidad genética pueden moderar las influencias del ambiente funcionando como marcadores de plasticidad. En ese sentido, se plantea que existen diferencias individuales en la reactividad, procesamiento y efectos de los estresores que se basan en diferencias en la constitución fisiológica de las personas (Belsky & Pluess, 2009).

Estresores

Un estresor es un estímulo del ambiente que se percibe como amenazante o desafiante para la integridad física y/o psicológica del individuo (Gunnar & Quevedo, 2007). Cada tipo de estresor tiene la capacidad de provocar reacciones en determinados circuitos del cerebro, por lo que podrían estar asociados a respuestas fisiológicas y psicológicas específicas (Chida & Hamer, 2008).

Las personas evalúan los estímulos para determinar el grado de estrés, la fuerza y contenido de la reacción emocional (Lazarus & Folkman, 1984). En esta evaluación se examinará la valencia emocional de estos estímulos, el nivel de intensidad, si se percibe como una amenaza aversiva o un desafío interesante; y la relevancia en función al contexto, lo cual se relaciona con las metas, creencias y recursos (Cacioppo & Gardner, 1999).

Es así que existen dos formas de evaluación cognitiva, la primaria y la secundaria (Folkman, 1984).

En la evaluación primaria se busca establecer si el estímulo representa una amenaza para el bienestar. En ese sentido, un estímulo puede ser categorizado como un estresor cuando no favorece el bienestar de las personas, genera emociones negativas y/o implica (en algunos casos) alta inversión de recursos. Estos estresores a su vez pueden categorizarse como “daños/pérdidas”, “amenazas” y “desafíos” (Folkman, 1984). En esta evaluación también se determinaría si el estímulo es relevante, congruente con las metas personales y si se relaciona con la identidad de cada uno (Lazarus, 2006).

En la evaluación secundaria se examina qué opciones de afrontamiento están a disposición (Folkman, 1984, Lazarus, 2006). Para lo cual se considera la responsabilidad, es decir culpa o crédito que podría recibir la persona (Lazarus, 2006), la “expectativa de resultado” que determina las probabilidades de logro de cada una de las posibilidades y la “expectativa de eficacia”, es decir establecer la estrategia o conjunto de estrategias que serían más efectivas (Folkman, 1984). Para esto se toman en cuenta expectativas futuras para evaluar si este afrontamiento produciría cambios para mejor (Lazarus, 2006).

Debido a que la relación entre el individuo y su medio ambiente es bidireccional y el proceso (psicológico) del estrés es dinámico, existe una tercera evaluación, llamada “re-evaluación” o “re-valoración” del evento o situación, donde el individuo toma nueva información del ambiente o de las reacciones de las personas con el fin de modificar la primera evaluación.

Así, esta serviría como una especie de retroalimentación al mismo tiempo que permitiría generar nuevas emociones (Lazarus y Folkman, 1984)

Por lo tanto, la exposición y evaluación de los estresores no sólo es afectada por características internas sino que puede ser afectada por el entorno. Entornos como la cultura por ejemplo, generan diferencias intergrupales en cuanto a frecuencia de exposición a estresores, percepción de grado de estrés y fuente y tipo de estresor (Anshel, Sutarso y Jubenville, 2009; Carver y Connor-Smith, 2010; Connor-Smith y Calvette, 2004; McCrae, 1984). Ya que las personas de un mismo grupo comparten estructuras sociales, las cuales incluyen una serie de sistemas que implican determinadas formas de distribución de recursos, oportunidades, estatus y roles (Pearlin, 1989), así como valores y reglas, que regulan la ira y la agresión (Lazarus, 2006), pueden moldear las experiencias de los individuos y ser por sí mismas condiciones estresantes.

Los estresores pueden categorizarse en relación a las dimensiones de agudeza y cronicidad (Sandler, Braver & Gensheimer, 2000). Los estresores crónicos son dificultades continuas y recurrentes que forman parte del curso de la vida de la persona (Serido, Almeida & Wethington, 2004), y que generalmente se relacionan a los roles sociales en los que está inmersa la persona, que implican demandas que pueden terminar siendo percibidas como estresores (Pearlin, 1989).

Otro tipo de estresores que enfrenta la persona cotidianamente son los estresores diarios o molestias diarias, que son eventos menores que interrumpen el curso de la vida diaria, son crónicos y recurrentes (Lazarus, 2006) y obligan al individuo a actuar sobre ellos (Serido, Almeida & Wethington, 2004). Cuando estas molestias afectan áreas especiales de vulnerabilidad pueden llegar a ser muy estresantes (Gruen, Folkman & Lazarus, 1988).

Se sabe que como los eventos crónicos comparten el mismo contexto que los estresores diarios, al combinarse tendrían un efecto sobre el estrés psicológico, ya sea incrementándolo o disminuyéndolo (Serido, Almeida & Wethington, 2004).

Se ha encontrado que los estresores, específicamente las molestias diarias, no tienen un efecto directo en el estrés, sino que pueden ser mediadas por otras variables como control percibido, importancia o relevancia y emociones negativas (McIntyre, Korn & Matsuo, 2008), las cuales si tendrían un impacto en la cantidad de estrés experimentado. En ese sentido, si se relaciona un tipo de molestia a poco control, alta importancia y experimentación de emociones negativas, el estrés generado será elevado (McIntyre, Korn & Matsuo, 2008). Asimismo, el nivel

de estrés de los eventos también será importante si es que afecta el compromiso de la persona con metas e intenciones importantes o si viola expectativas valoradas (Lazarus, 2006).

Los estresores también pueden variar según “centralidad”, es decir cuan importantes son para la persona, desde su propia perspectiva. Por lo tanto un estresor de alta centralidad, tiene alta relación con las metas, creencias y compromiso, tiene mayor ocurrencia y tiene mayor impacto en el nivel de estrés y síntomas psicológicos. Mientras que uno con baja centralidad no presenta esas características (Gruen, Folkman & Lazarus, 1988).



Afrontamiento

El afrontamiento es la respuesta de una persona ante los estresores que se presentan en contextos reales de su vida (Skinner y Zimmer-Bembeck, 2007), que implican un esfuerzo para eliminarlos o disminuir el impacto negativo que pueden generar (Contrada, 2011; Carver y Connor-Smith, 2010). Las diferentes formas de afrontamiento son unidades básicas descriptivas que indican cómo la persona lidió con determinada situación estresante e implican un proceso dual que incluye tanto reacciones físicas al estrés (mencionadas anteriormente), como regulación de la acción (Skinner y Zimmer-Bembeck, 2007).

La regulación de la acción, se refiere a los “esfuerzos por movilizar, manejar y dirigir la fisiología, emoción, atención, comportamiento y cognición” ante las situaciones de estrés (Skinner y Zimmer-Bembeck, 2007), las cuales van de acuerdo a las evaluaciones que hacen las personas sobre estos eventos (Dougall y Baum, 2003 en Wiener, 2003; McCrae, 1984).

Si bien el afrontamiento puede cambiar dependiendo de la evaluación de la situación, donde por ejemplo estresores percibidos como potencialmente más controlables generarían respuestas más activas (Contrada, 2011), también es posible encontrar algunas tendencias que describirán en mayor o menor grado las reacciones o maneras de actuar de las personas (Carver y Scheier, 1994). Esto significa que existe una consistencia que trasciende situaciones y tiempo, por lo que se cree que las personas generan un estilo de afrontamiento (Lazarus, 2006).

La tendencia de investigación frente a esta variable ha sido de agrupar las respuestas de afrontamiento. Pero las categorías presentadas, no logran formar una matriz completa donde se puedan ubicar todas las posibles respuestas de afrontamiento, porque no logran representar su estructura completa (Carver, 2011; Carver y Connor-Smith, 2010). Probablemente la distinción más importante, sea la que diferencia un afrontamiento de aproximación frente al afrontamiento de evasión. Donde el primero implica desplegar estrategias para escapar o lidiar directamente con el estresor, mientras que el segundo, busca escapar de las emociones generadas por la angustia (Carver, 2011).

El estrés y el transporte público

En estudios de Psicología Ambiental, donde se ven los efectos del tráfico en las personas, se han dado hallazgos como los siguientes: En contextos de embotellamientos, las personas pierden de manera significativa su habilidad para controlar las situaciones, y eso genera incertidumbre. Por otro lado, el ruido del tráfico, afecta la percepción del contexto físico, haciendo que el campo de percepción se achique, lo que propicia que se pierda información periférica (Gifford, 2002).

Por otro lado, investigaciones han encontrado que el estrés que se genera por la exposición al tráfico vehicular se asocia a un estado de salud pobre y mayores síntomas depresivos, por lo que se considera que estaría relacionado al bienestar de las personas, que viven en zonas urbanas. (Gee & Takeuchi, 2004).

El transporte público en varios países de Latinoamérica presenta una serie de deficiencias, ya que el sistema no sigue un régimen estricto ni es vigilado de manera eficiente por instancias públicas (Figuroa, 2005). En ese sentido, existen vehículos poco adaptados, suciedad, espacios reducidos para los pasajeros, alta exposición a ruidos molestos (Moller, 2006) y mala atención de los transportistas (Landa & Vladez, 2002; Moller, 2006), los cuales muestran conductas poco responsables y poco respetuosas, poniendo muchas veces en riesgo la vida de los pasajeros. Estas deficiencias generan inseguridad y molestia en los agentes que interactúan dentro del sistema de tránsito (Moller, 2006; Proexpansión, 2008). Es por ello que el transporte público es reconocido como una situación molesta que genera mal humor, desesperación, impuntualidad y nerviosismo, entre otros efectos. (Landa & Vladez, 2002).

Estudios coinciden en que una de las razones más importantes por las cuales este sistema genera molestia es porque impide que las personas lleguen a tiempo a sus destinos (IOP, 2010; Landa & Vladez, 2002). Lo que lleva a suponer que la percepción de tiempo perdido juega un papel importante. Y es que las situaciones de espera están relacionadas al estrés, porque las personas tienen la sensación de estar perdiendo el tiempo y la incertidumbre de no saber cuánto tiempo de espera queda (Osuna, 1985).

En relación con el afrontamiento se observa que las respuestas de las personas varían según los estresores. En el caso del tráfico, se encontró que las personas afrontan esta situación agrediendo a otros, saliendo más temprano o planeando bien las salidas. Lo cual es similar a la manera de lidiar con el transporte público donde las personas terminan

resignándose, agrediendo verbalmente a los demás (Landa & Vladez, 2002) y/o levantándose más temprano (Landa & Vladez, 2002; IOP, 2010).

En el caso de Lima, un estudio realizado en el 2010, indicó que el 60% de las personas considera que el transporte público brinda un mal servicio y un 58% reconoció que le genera estrés y malhumor (IOP, 2010).

Se ha planteado que la razón de la problemática del transporte público en Lima sería que tiene tendría tres mecanismos de generación de señales que son discordantes entre sí: la normativa, el comportamiento y la infraestructura. Entonces existe un sistema donde hay normas, que no son acompañadas de voluntad para cumplir con ellas, y donde las voluntades o intenciones de cambio, no concuerdan con las posibilidades de actuar. Esto genera malestar en las personas provocando comportamientos orientados a intereses individuales que no consideran las consecuencias de los propios actos en los otros. (Proexpansión, 2008).

Sobre lo presentado, se puede concluir que el proceso de estrés incluye una interacción entre el ambiente y las personas e implica no solo reactividad sino procesos psicológicos que tienen como finalidad la adaptación. Asimismo, se puede considerar al transporte público como un estresor crónico, pero de baja centralidad. En ese sentido, la presente investigación busca desarrollar el siguiente objetivo de investigación: Conocer la relación entre los estresores y el afrontamiento del transporte público en personas laboralmente activas en Lima.

Método

Participantes

Personas laboralmente activas que utilicen el transporte público, específicamente *custers*, como medio de movilización regular para dirigirse a sus centros de trabajos y regresar de ellos a sus hogares en horarios de 7 a 8 am y de 6 a 7 pm, que son considerados de mayor congestión vehicular (Japan International Cooperation Agency, 2005) y cuyas rutas regulares incluyeran la Avenida Benavides o Javier Prado.

Población

A pesar de no contar con la información precisa del total de personas laboralmente activas que utilicen el transporte público, se cuenta con información más general. Lima tiene alrededor de 8'000,000 de habitantes, de los cuales 6'800.0000 utilizan las unidades de transporte público para desplazarse por toda la ciudad con un promedio de 8'000,000 de viajes diarios (GTU, [s.f]). Por otro lado, el censo del año 2008, indica que la población económicamente activa ocupada alcanzaba los 4'0029.94 en Lima Metropolitana (MTPE, 2008).

Muestreo

Se realizó un muestreo no probabilístico accidental (Hernández, Fernández y Baptista, 2010). Se contactó a los participantes durante sus viajes diarios, se les ofrecía participar en el estudio, y según aceptaran, se les entregaba la encuesta.

Muestra

La muestra estuvo compuesta por 121 personas, de las cuales, 61 tenían como parte de sus rutas diarias la avenida Javier Prado y 60 la avenida Benavides. Participaron 58 hombres y 63 mujeres, cuyos rangos de edad oscilan entre los 18 y 65 años (para el detalle completo de los demográficos ver anexo A).

Medición

La medición se realizó por medio de un escala émica diseñada en el 2009, que surge como parte de una investigación dirigida a comprender cómo se presentaban las variables estrés, efectos y afrontamiento en usuarios del transporte público de Lima. En dicho estudio, se trabajó con la misma muestra que se utilizó en esta investigación. A partir del análisis de contenido de las 51 entrevistas semi-estructuradas en profundidad que se realizaron en el 2009, se generó una escala de estresores y afrontamiento del transporte público (47 Ítemes), que luego fue aplicada a 140 usuarios de transporte público.

Tabla 1.

Características de la escala del 2009 según variables de interés.

Sección	Número de Ítemes	Alfa de Cronbach
Estresores	31	0.915
Afrontamiento	16	0.540

Para la presente investigación, se tomó como punto de referencia la escala generada en el 2009 y se hizo una revisión del análisis de contenido y la estructura factorial productos de este estudio (2009), y se afinó la escala para la presente investigación (para el detalle de los cambios realizados en el cuestionario, ver anexo B), resultando en un total de 34 ítemes para la sección de estresores y de 16 ítemes para la sección de afrontamiento.

El tiempo aproximado de aplicación fue de 25 minutos y antes de entregar el cuestionario a cada participante, se aplicaban las preguntas filtro de manera oral para cerciorarse que la persona trabajara y que su centro de trabajo fuera un lugar distinto a su casa, que las *clusters* fuera el vehículo de transporte que utilizara con mayor frecuencia y que su recorrido habitual incluyera pasar por la avenida Benavides o Javier Prado. Para un control del cumplimiento de las variables filtro, estas preguntas también fueron incluidas en el cuestionario (Para ver el cuestionario completo, ver anexo C)

Procedimiento

Se realizó una aplicación piloto a 6 personas que formaban parte de la población del presente estudio. Luego de analizar estas, se decidió pasar las preguntas de control al final, utilizar una escala de 5 puntos para los ítems de la variable estresores, y modificar la redacción de la pregunta que encabeza los ítems en la escala de afrontamiento.

El trabajo de campo comenzó el 24 de septiembre del 2010, se realizaron 121 encuestas autoaplicadas administradas por dos investigadores de campo. A la recepción de cada cuestionario se revisó que todas las preguntas estuvieran contestadas, caso contrario se solicitaba al encuestado que completara el cuestionario.

Cuando se tuvieron los cuestionarios digitados, se hizo un control de calidad de la base, se revisó el 10% de la base para determinar si había errores en la digitación. Asimismo, se revisaron los puntajes mínimos y máximos, para cotejar que los datos estuvieran dentro de los rangos establecidos.

Con el paquete estadístico SPSS (Statistic Package for Social Sciences), versión 17.0, bajo la licencia autorizada Wizard se realizaron los análisis estadísticos posteriores como las pruebas de confiabilidad, análisis factoriales, de conglomerados y correlacionales.

Para los cálculos de poder de las correlaciones encontradas, se utilizó el programa de análisis de poder GPower3.1 de licencia abierta

Resultados

Análisis correlacionales por ítemes

Para cada sección de la escala émica se obtuvo la medida de consistencia interna a través del coeficiente alfa de Cronbach. La sección de estresores vinculados al transporte público presenta un total de 34 ítemes (para la media, mediana y desviación estándar ver anexo D), con un nivel de confiabilidad de $\alpha=0.952$. La sección de afrontamiento vinculados a los estresores transporte público presenta un total de 16 ítemes (para la media, mediana y desviación estándar ver anexo D), con un coeficiente de confiabilidad inicial de 0.583, luego de invertir los ítemes “Hablando con las personas que generan la situación para que hagan algo” y “Reclamando / discutiendo / confrontando a las personas”, se obtuvo un nivel de confiabilidad final de $\alpha=0.643$.

Luego se realizó un análisis correlacional bivariado para determinar las relaciones lineales de los ítemes de las secciones de estresores y afrontamiento. Para describir la fuerza y dirección de estas relaciones se utilizó el coeficiente de Spearman por tratarse de variables no paramétricas encontrando sólo una correlación significativa.

Tabla 2.

Coefficientes Rho de Spearman para correlaciones entre Estresores y Afrontamiento en la muestra.

Estresores	Afrontamiento
	Cambiarse de sitio
Que los cobradores quieran cobrar más de la tarifa del pasaje.	0.400*

* $p \leq 0.05$ / ** $p \leq 0.01$

Esta correlación tiene un tamaño de efecto de 0.160 y un poder de 0.996

Una posible explicación a la escasez de correlaciones entre las variables pudo deberse a que la muestra presentara alta heterogeneidad interna, una posibilidad plausible debido a que el transporte público está abierto a cualquier tipo de persona. Para determinar si había un efecto de heterogeneidad interna que afectase las correlaciones se realizó primero un análisis de conglomerados. Luego de verificar la existencia de conglomerados se pasaría luego evaluar si existían correlaciones entre las variables de investigación dentro de cada conglomerado.

Debido a la gran cantidad de ítemes, se procedió a reducir la información a través de un análisis factorial exploratorio, para luego proceder con el análisis de conglomerados.

A continuación se presentan los análisis factoriales, análisis de conglomerados, y correlaciones para cada conglomerado identificado.

Análisis correlacionales por factores

Se realizó un análisis factorial exploratorio con el fin de identificar las estructuras latentes dentro de cada variable. Se utilizó el método de extracción de análisis de componentes principales y el método de rotación varimax con normalización Kaiser (las matrices rotadas completas se encuentran en el anexo E).

El cálculo de los puntajes factoriales se realizó efectuado una suma ponderada de los puntajes de los ítemes considerados en el factor por su respectiva correlación en la matriz rotada.

Estresores

El análisis factorial de la variable estresores, redujo los 34 ítemes a 8 factores con un Kaiser de 0.902 que explica el 72.3% de la varianza acumulada. Este análisis converge a 23 iteraciones y presenta una medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin de 0.887, y una significación de 0.000 en la prueba de esfericidad de Bartlett. (Ver anexo F)

Tabla 4.

Reporte de ítems por factor de la variable estresores.(continúa)

Factor	Ítems	Peso
Saturación sensorial	El ruido del claxon de los otros carros	0.789
	El humo de los carros	0.746
	El ruido del claxon del carro en el que viajo	0.73
	Que hayan malos olores dentro del vehículo	0.725
	Los olores corporales de las otras personas	0.705
	Que haga calor dentro del vehículo	0.667
	El volumen alto de la música dentro del carro	0.47
	Que los pasajeros traten mal a los demás	0.438
Malos tratos en las interacciones	Que los cobradores quieran cobrar más de la tarifa del pasaje	0.706
	Que los conductores traten mal a los demás	0.705
	Que los cobradores falten el respeto cuando cobran el pasaje	0.689
	Que los chóferes manejen sin cuidado	0.598
	Que los chóferes no respeten las reglas de tránsito	0.579
	Que el cobrador no trate adecuadamente al pasajero	0.547
	Que los pasajeros traten mal a los demás	0.531
	Tener que viajar de pie porque no hay suficientes asientos	0.457
Incumplimiento de las normas de tránsito	La presión del cobrador para que entre más gente al carro	0.433
	Que el carro se encuentre sucio	0.425
	Que el carro pare en luz verde para recoger a pasajeros	0.732
	Que el carro haga muchas paradas para recoger pasajeros	0.686
	Que los carros no respeten los paraderos autorizados	0.672
	Que el carro en el que voy compita con otros carros para recoger pasajeros	0.632
	Que el carro se detenga por mucho tiempo	0.576
	Que suban vendedores ambulantes y mendigos	0.428

Tabla 4.

Reporte de ítems por factor de la variable estresores (continuación).

Factor	Ítems	Peso
Hacinamiento dentro del vehículo	Que el carro vaya lleno	0.765
	Tener que estar apretado dentro del vehículo	0.676
	La presión del cobrador para que entre más gente al carro	0.637
	Que otros pasajeros lo pisen / empujen por ir apretados	0.542
	Tener que viajar de pie porque no hay suficientes asientos	0.454
	Que las personas no abran las ventanas	0.449
Molestia frente al contacto físico con otros	Que otros pasajeros lo rocen, se le peguen	0.768
	Que personas "mañosas" se propasen	0.629
	Que otros pasajeros lo pisen / empujen por ir apretados	0.47
	Que los pasajeros traten mal a los demás	0.42
Pasar mucho tiempo dentro del vehículo Congestión vehicular	Tener que permanecer todo el tiempo en el vehículo	0.807
	Que el carro vaya lento todo el camino	0.575
	Que los asientos del carro sean incómodos	0.533
	Tener que viajar de pie porque no hay suficientes asientos	0.416
	Las obras públicas que generan desvíos y tráfico	0.767
	El tráfico / La congestión vehicular	0.711
Interrupciones molestas	Que suban vendedores ambulantes y mendigos	0.655
	El volumen alto de la música dentro del carro	0.630
	Que los asientos del carro sean incómodos	0.430

A continuación se presenta el reporte de las medidas de tendencia central y dispersión de los factores de estresores.

Tabla 5.

Reporte de medidas de tendencia central por cada factor de la variable estresores

	Estadísticos			
	Media	Mediana	Desv. Est.	Varianza
Saturación sensorial	3.874	3.951	0.719	0.518
Malos tratos en las interacciones	3.962	4.019	0.723	0.522
Incumplimiento de las normas de tránsito	3.743	3.790	0.626	0.392
Hacinamiento dentro del vehículo	4.178	4.217	0.641	0.411
Molestia frente al contacto físico con otros	3.911	4.000	0.985	0.970
Pasar mucho tiempo dentro del vehículo	4.089	4.168	0.649	0.421
Congestión vehicular	4.445	4.481	0.569	0.324
Interrupciones molestas	3.970	4.085	0.827	0.684

Afrontamiento

El análisis factorial de la variable Afrontamiento, redujo los 16 ítems a 5 factores con un Kaiser de 1.099 que explica el 56.5% de la varianza acumulada. Este análisis converge a 7 iteraciones y presenta una medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin de 0,644, y una significación de 0,000 en la prueba de esfericidad de Bartlett. (Ver anexo F)

Tabla 6.

Reporte de ítems por factor de la variable afrontamiento.

Factor	Ítems	Peso
Evitando conflictos interpersonales	Quedándome callado	0.718
	Tratando de mantenerme tranquilo	0.709
	Hablando con las personas que generan la situación para que hagan algo	0.528
	Reclamando / discutiendo / confrontando a las personas	0.760
Alejándose del estresor	Evitando subirme al bus lleno	0.772
	Cambiarme de sitio	0.717
	Ubicándome en un lugar que me permita alejarme o evitar lo que me molesta	0.707
	Bajando del transporte y tomando otro vehículo	0.494
Desconectándose del estresor	Llamando o mandando mensajes de texto a mis conocidos	0.678
	Durmiendo	0.634
	Ignorando a las personas	0.553
Enfocando la atención en otros estímulos	Intentando tranquilizarme pensando en otras cosas	0.810
	Abriendo la ventana	0.578
	Distrayéndome mirando por la ventana	0.535
Estimulando canales sensoriales	Leyendo	0.663
	Escuchando música	0.520
	Bajando del transporte y tomando otro vehículo	0.513

Tabla 7.

Reporte de medidas de tendencia central por cada factor de la variable afrontamiento

	Estadísticos			
	Media	Mediana	Desv. Est.	Varianza
Evitando conflictos interpersonales	2.420	2.471	0.442	0.195
Alejándose del estresor	2.058	2.079	0.488	0.239
Desconectándose del estresor	2.132	2.024	0.507	0.257
Enfocando la atención en otros estímulos	2.385	2.421	0.458	0.210
Estimulando canales sensoriales	2.033	2.000	0.456	0.208

Si bien la falta de correlaciones entre ítemes sugería una falta de correlación entre factores, se optó por realizar dichas pruebas debido a que estas obedecen directamente al objetivo de investigación. Se realizaron pruebas de normalidad Kolmogorov Smirnov (ver anexo 6) que determinaron el comportamiento de los puntajes factoriales. Para describir la fuerza y dirección de estas relaciones se utilizaron los coeficientes de Spearman y Pearson, según sea el caso, los puntajes factoriales no mostraron ninguna correlación significativa entre estresores y afrontamiento.

Análisis correlacionales por conglomerados

Parte central del análisis de conglomerados es identificar las variables que deben ser parte del análisis para poder generar la clasificación (Millidan y Hirtle, 2003). Dentro de la comprensión del estrés las distinciones más claras se darían por el estilo de afrontamiento, ya que implica un patrón particular que ha sido desarrollado por cada persona (Lazarus, 2006).

Para determinar el número de conglomerados presentes en la muestra, se realizó un análisis de conglomerados jerárquico basado en extracciones al azar, de 30 casos cada extracción. En total se realizaron 11 extracciones con un método de conglomeración de vinculación inter-grupo con una medida de intervalo de distancia euclídea al cuadrado. Por método de un análisis de los dendogramas obtenidos y utilizando la regla de pares de Mojena se determinó un número de 5 conglomerados.

Una vez determinado el número de conglomerados se realizó un análisis de conglomerados de k -medias para el total de la muestra, solicitando 5 conglomerados con el método de iterar y clasificar.

A continuación se muestra la distribución de casos según grupo de pertenencia.

Tabla 8.

Distribución de casos según grupo.

Conglomerado	Tamaño de muestra	Porcentaje válido
Conglomerado 1: <i>Espectadores cautelosos</i>	17	14%
Conglomerado 2: <i>Encerrados en su burbuja</i>	23	19%
Conglomerado 3: <i>Asertivos</i>	29	24%
Conglomerado 4: <i>Pragmáticos</i>	27	22%
Conglomerado 5: <i>Pacíficos</i>	25	21%
Total	121	100%

La siguiente tabla muestra las medias, medianas y desviación estándar de los factores de las variable estresores según cada conglomerado. Asimismo, se obtuvo un índice general de estrés, usando un promedio simple de los ítems de la variable estresores, para determinar cómo se ordenaban los diferentes grupos en función a la cantidad de estrés que le generan las molestias del transporte público.

Tabla 9.

Puntaje de la variable estresores según grupos.

Estresores		Conglomerados				
		Espectadores cautelosos	Encerrados en su burbuja	Asertivos	Pragmáticos	Pacíficos
Saturación sensorial	Media	4.004	4.094	4.098	3.796	3.406
	Mediana	4.004	4.094	4.098	3.796	3.406
	Desv. Est.	0.584	0.841	0.584	0.618	0.739
Malos tratos en las interacciones	Media	3.905	4.028	4.237	4.040	3.536
	Mediana	3.905	4.028	4.237	4.040	3.536
	Desv. Est.	0.808	0.850	0.599	0.501	0.727
Incumplimiento de las normas de tránsito	Media	3.720	3.703	3.953	3.796	3.497
	Mediana	3.720	3.703	3.953	3.796	3.497
	Desv. Est.	0.605	0.830	0.481	0.502	0.647
Hacinamiento dentro del vehículo	Media	3.985	4.298	4.330	4.258	3.937
	Mediana	4.025	4.527	4.336	4.154	4.001
	Desv. Est.	0.730	0.674	0.606	0.464	0.699
Molestia frente al contacto físico con otros	Media	4.028	3.991	4.054	3.916	3.586
	Mediana	4.275	4.633	3.917	3.991	3.533
	Desv. Est.	0.945	1.159	0.843	0.960	1.022
Pasar mucho tiempo dentro del vehículo	Media	4.144	4.111	4.263	4.039	3.883
	Mediana	4.247	4.118	4.407	4.000	4.000
	Desv. Est.	0.606	0.668	0.555	0.527	0.839
Congestión vehicular	Media	4.499	4.586	4.444	4.317	4.416
	Mediana	4.519	4.519	4.481	4.481	4.481
	Desv. Est.	0.663	0.446	0.556	0.649	0.534
Interrupciones molestas	Media	3.977	4.024	4.116	4.050	3.658
	Mediana	3.717	4.085	4.099	4.085	3.703
	Desv. Est.	0.919	1.010	0.718	0.587	0.900
Índice general de estrés	Media	3.945	4.049	4.151	3.964	3.616
	Mediana	3.971	4.265	4.088	4.000	3.618
	Desv. Est.	0.607	0.692	0.422	0.448	0.605

La siguiente tabla muestra las medias, medianas y desviación estándar de los factores de las variable afrontamiento según cada conglomerado.

Tabla 11.

Puntajes de la variable afrontamiento según grupos

Afrontamiento		Conglomerados				
		Espectadores Cautelosos	Encerrados en su burbuja	Asertivos	Pragmáticos	Pacíficos
Evitando conflictos interpersonales	Media	2.308	2.677	2.184	2.215	2.758
	Mediana	2.265	2.806	2.000	2.210	2.806
	Desv. Est.	0.340	0.404	0.405	0.404	0.273
Alejándose del estresor	Media	2.245	2.511	2.072	2.108	1.446
	Mediana	2.346	2.471	2.079	2.079	1.287
	Desv. Est.	0.376	0.311	0.326	0.357	0.365
Desconectándose del estresor	Media	1.518	2.631	1.755	2.307	2.339
	Mediana	1.637	2.660	1.704	2.320	2.297
	Desv. Est.	0.296	0.351	0.304	0.376	0.312
Enfocando la atención en otros estímulos	Media	2.115	2.860	2.543	1.911	2.459
	Mediana	2.000	3.000	2.579	2.000	2.421
	Desv. Est.	0.377	0.217	0.331	0.277	0.382
Estimulando canales sensoriales	Media	1.455	2.289	2.205	2.058	1.966
	Mediana	1.605	2.307	2.218	2.000	1.996
	Desv. Est.	0.324	0.444	0.328	0.393	0.395

Una vez obtenidos los cinco conglomerados se realizaron pruebas de diferencias significativas según las variables de control para describir a los grupos. Los factores fueron sometidos a pruebas de normalidad (ver anexo G), luego se efectuaron pruebas T o de U de Mann Whitney según sea conveniente. (Estas pruebas se encuentran en el anexo H).

Conglomerado 1: *Espectadores cautelosos.*

Son personas que suelen alejarse de los estresores y evitar conflictos interpersonales. Pocas veces enfocan la atención en otros estímulos y no suelen desconectarse del estresor o estimular otros canales sensoriales.

Los *espectadores cautelosos* se caracterizan por mantenerse alertas y conectados con su entorno, pero con la finalidad de evitar conflictos o problemas.

En relación a los otros conglomerados reportan menores niveles de estrés, junto con los *pacíficos*, han utilizado transporte público aproximadamente 10 años, y la mayoría de ellos cursa o ya terminó alguna carrera técnica.

Conglomerado 2: *Encerrados en su burbuja.*

Son personas que tienden a enfocar la atención en otros estímulos, evitar conflictos interpersonales y desconectarse de los estresores con mayor frecuencia. También suelen alejarse del estresor y estimular canales sensoriales.

Los *encerrados en su burbuja* se caracterizan por buscar distraerse en actividades y pensamientos que los mantengan desligados de los estresores del transporte público.

Son personas jóvenes, en su mayoría solteras y sin hijos. Generalmente se encuentran cursando carreras universitarias o acaban de terminar la formación universitaria.

Conglomerado 3: *Asertivos.*

Son personas que suele enfocar la atención en otros estímulos. Pocas veces estimulan otros canales sensoriales, se alejan del estresor o evitan conflictos interpersonales. No suelen desconectarse de los estresores.

Los *asertivos* se caracterizan por no tener problema en entrar en conflictos interpersonales para enfrentar los estresores que se puedan dar.

En relación a los otros conglomerados reportan los mayores niveles de estrés, se conforma en su mayoría por mujeres con hijos y que han utilizado transporte público por 11 años aproximadamente.

Conglomerado 4: *Pragmáticos*.

Son personas que pocas veces utilizan las estrategias de afrontamiento planteadas, es decir pocas veces se desconectan de los estresores, evitan conflictos interpersonales, se alejan del estresor, estimulan canales sensoriales o enfocan la atención en otros estímulos.

Los *pragmáticos* se caracterizan por no tener una forma de actuar en particular, suelen hacer lo que les funciona en el momento. La mayoría son personas solteras sin hijos, que llevan aproximadamente 10 años utilizando el transporte público y 6 años la misma ruta.

Conglomerado 5: *Pacíficos*.

Son personas que suelen evitar conflictos interpersonales. Pocas veces enfocan su atención en otros estímulos, se desconectan del estresor y estimulan canales sensoriales. No suelen alejarse del estresor.

Los *pacíficos* se caracterizan por que procuran evitar situaciones que involucren conflictos interpersonales.

En relación a los otros conglomerados reportan menores niveles de estrés, junto con los *espectadores cautelosos*, la mayoría de estas personas son solteras, que no tienen hijos, con estudios universitarios en curso y completos, y que en general utilizan la ruta de Javier Prado.

Se realizaron análisis correlacionales bivariados, para determinar cómo interactúan las variables dentro de cada grupo. Debido a que las variables de estudio eran paramétricas y no paramétricas (ver pruebas de Normalidad por grupos en anexo I) se utilizó el coeficiente de Pearson y Rho de Spearman según sea conveniente. A continuación se presentarán las correlaciones encontradas en cada conglomerado.

Conglomerado 1: *Espectadores cautelosos*

Tabla 12.

Coeficientes Pearson y Rho de Spearman para correlaciones entre estresores y afrontamiento en los espectadores cautelosos.

Estresores	Afrontamiento				
	Evitando conflictos interpersonales	Alejándose del estresor	Desconectándose del estresor	Enfocando la atención en otros estímulos	Estimulando canales sensoriales
Saturación sensorial	-0.516*(S)	---	---	---	---
Malos tratos en las interacciones	-0.499*(S)	---	---	---	---
Incumplimiento de las normas de tránsito	---	---	---	---	---
Hacinamiento dentro del vehículo	---	---	---	---	---
Molestia frente al contacto físico con otros	---	---	---	---	---
Pasar mucho tiempo dentro del vehículo	---	---	---	---	---
Congestión vehicular	---	0.525*(P)	---	---	---
Interrupciones molestas	-0.511*(P)	---	---	---	---

* $p \leq 0.05$ / ** $p \leq 0.01$

(P): Coeficientes Pearson / (S): Coeficientes Rho de Spearman.

Para ver el tamaño de efectos y poder de las relaciones de la tabla, ver anexo J.

Conglomerado 2: Encerrados en su burbuja

Tabla 13.

Coeficientes Pearson y Rho de Spearman para correlaciones entre estresores y afrontamiento en los encerrados en su burbuja.

Estresores	Afrontamiento				
	Evitando conflictos interpersonales	Alejándose del estresor	Desconectándose del estresor	Enfocando la atención en otros estímulos	Estimulando canales sensoriales
Saturación sensorial	---	---	---	---	---
Malos tratos en las interacciones	---	---	---	---	---
Incumplimiento de las normas de tránsito	---	0.431*(S)	---	---	0.545**(S)
Hacinamiento dentro del vehículo	---	---	---	---	---
Molestia frente al contacto físico con otros	---	---	---	---	0.445*(P)
Pasar mucho tiempo dentro del vehículo	---	---	---	---	---
Congestión vehicular	0.472(P)	---	-0.424*(P)	---	---
Interrupciones molestas	---	---	---	---	---

* $p \leq 0.05$ / ** $p \leq 0.01$

(P): Coeficientes Pearson / (S): Coeficientes Rho de Spearman.

Para ver el tamaño de efectos y poder de las relaciones de la tabla, ver anexo J.

Conglomerado 3: Asertivos.

Tabla 14.

Coeficientes Rho Spearman para correlaciones entre estresores y afrontamiento en los asertivos.

Estresores	Afrontamiento				
	Evitando conflictos interpersonales	Alejándose del estresor	Desconectándose del estresor	Enfocando la atención en otros estímulos	Estimulando canales sensoriales
Saturación sensorial	---	---	---	---	---
Malos tratos en las interacciones	---	---	---	---	---
Incumplimiento de las normas de tránsito	---	---	---	---	---
Hacinamiento dentro del vehículo	---	---	---	---	---
Molestia frente al contacto físico con otros	---	---	---	---	---
Pasar mucho tiempo dentro del vehículo	---	---	---	---	---
Congestión vehicular	---	---	---	0.404*(S)	---
Interrupciones molestas	---	---	---	---	-0.473*(S)

* $p \leq 0.05$ / ** $p \leq 0.01$

(P): Coeficientes Pearson / (S): Coeficientes Rho de Spearman.

Para ver el tamaño de efectos y poder de las relaciones de la tabla, ver anexo J.

Conglomerado 4: Pragmáticos

Tabla 15.

Coeficientes Rho de Spearman para correlaciones entre estresores y afrontamiento en los pragmáticos.

Estresores	Afrontamiento				
	Evitando conflictos interpersonales	Alejándose del estresor	Desconectándose del estresor	Enfocando la atención en otros estímulos	Estimulando canales sensoriales
Saturación sensorial	---	---	---	---	---
Malos tratos en las interacciones	---	---	---	---	---
Incumplimiento de las normas de tránsito	---	-0.443*(S)	---	---	---
Hacinamiento dentro del vehículo	---	---	---	---	---
Molestia frente al contacto físico con otros	---	---	---	---	---
Pasar mucho tiempo dentro del vehículo	---	---	---	---	---
Congestión vehicular	---	---	0.509**(P)	---	---
Interrupciones molestas	---	---	---	---	---

* $p \leq 0.05$ / ** $p \leq 0.01$

(P): Coeficientes Pearson / (S): Coeficientes Rho de Spearman.

Para ver el tamaño de efectos y poder de las relaciones de la tabla, ver anexo J.

Conglomerado 5: *Pacíficos*

Tabla 16.

Coeficientes Rho de Spearman para las correlaciones entre estresores y afrontamiento en los pacíficos.

Estresores	Afrontamiento				
	Evitando conflictos interpersonales	Alejándose del estresor	Desconectándose del estresor	Enfocando la atención en otros estímulos	Estimulando canales sensoriales
Saturación sensorial	---	---	---	---	---
Malos tratos en las interacciones	---	---	---	-0.438*(S)	---
Incumplimiento de las normas de tránsito	---	---	---	---	---
Hacinamiento dentro del vehículo	---	---	---	-0.420*	---
Molestia frente al contacto físico con otros	---	---	---	---	---
Pasar mucho tiempo dentro del vehículo	---	---	---	-0.530**	---
Congestión vehicular	---	---	---	---	---
Interrupciones molestas	-0.444*(P)	---	---	-0.541**	---

* $p \leq 0.05$ / ** $p \leq 0.01$

(P): Coeficientes Pearson / (S): Coeficientes Rho de Spearman.

Para ver el tamaño de efectos y poder de las relaciones de la tabla, ver anexo J.

Discusión

Se encuentra, que a nivel general (en toda la muestra), los estresores relacionados a la congestión vehicular, muestran los niveles más altos de estrés percibido, mientras que los estresores relacionados al incumplimiento de las normas de tránsito, son los que se perciben como menos estresantes. Esto puede deberse a que la congestión vehicular se relaciona al tema de la puntualidad para llegar al destino. Por lo tanto, es probable que a la persona no le moleste el incumplimiento de normas, mientras que pueda llegar a su trabajo o casa a tiempo. Esto indica alto pragmatismo en la muestra, por lo que si se desea plantear alguna implementación que sea aceptada por las personas, sería importante que esta tenga como principal beneficio la llegada a tiempo a sus destinos.

También se encontró a nivel general, para el caso del afrontamiento, que los puntajes obtenidos dentro de la estructura factorial muestran que los estilos de afrontamiento giran en torno a evitar o alejarse del estresor, no a confrontarlo. La estructura factorial denota conductas de carácter individual y de acción inmediata. Esto puede ser resultado de encontrarse inmersos en un ambiente caótico, donde se percibe que el entorno es impermeable a las estrategias de cambio. En ese sentido, podría resultar útil implementar un cambio en el sistema que de mayor poder a las personas, o incluir algunas figuras de autoridad que regularicen las cuestiones deficientes.

Se encontró además, que a nivel general, las personas tienden a cambiarse de sitio cuando el cobrador intenta recaudar más de la tarifa de pasaje. Esta relación es difícil de interpretar, porque no queda claro si el cambio de sitio implica alejarse o acercarse al cobrador. Es posible que en el caso que la persona se acerque al cobrador, esté buscando pasar la situación rápidamente, y en el caso que se aleje, esté pretendiendo hacerle creer al cobrador que la distancia de su viaje es menor, para pagar menos de la tarifa.

En el grupo de los *espectadores cautelosos*, los estresores vinculados a la saturación sensorial, los malos tratos en las interacciones y las interrupciones molestas, se relacionan inversamente con un tipo de afrontamiento basado en la evitación de conflictos personales. Es probable que por estar evaluando constantemente de su entorno, este grupo ha determinado que estos estresores tienen mayor probabilidad de ser modificados, por lo que tendrían un afrontamiento más activo hacia ellos (Contrada, 2011). Debido al carácter del grupo, este segmento es ideal para reforzar la ejecución de campañas en los estresores de saturación sensorial, los malos tratos en las interacciones y las interrupciones molestas, porque por el

nivel de atención que le prestan a estos estresores, serían buenas referencias de oportunidades de mejora.

Por otro lado en estas personas, los estresores asociados a la congestión vehicular presentan una relación directa con un modo de afrontamiento que implica alejarse del estresor. Se sabe además que las personas que componen este grupo se desconectan de los estresores con poca frecuencia, y que en general la congestión vehicular genera altos niveles de estrés en toda la muestra. Por lo tanto, lo que podría estar ocurriendo, es que prefieren alejarse y evitar la congestión vehicular, ya que saben que si pasan mucho tiempo expuestos a este estresor, por su tendencia de mantenerse atentos, terminarán saturándose. Con estas personas sería útil trabajar alternativas que les permitan evitar los horarios de mayor congestión vehicular, porque es probable que este grupo prefiera salir más temprano de casa o más tarde de sus centros de trabajo para evitar este tipo de estresores.

El grupo de *encerrados en su burbuja*, en comparación a los otros grupos, presenta puntajes altos en todos los modos de afrontamiento evaluados. Se observa también que este grupo, relaciona de manera directa estresores de congestión vehicular con modos de afrontamiento que implican evitar conflictos interpersonales y de manera inversa con modos de afrontamiento relacionados a desconectarse de los estresores. Estas relaciones podrían indicar que estas personas frente a este estresor, no logran seguir el patrón que los caracteriza (no logran desconectarse), por lo tanto hay un esfuerzo por evitar conflictos interpersonales, para no exponerse a la posibilidad de quedar rumiando sobre el momento, lo cual dificultaría que puedan encerrarse en su burbuja.

Por otro lado, estresores asociados al incumplimiento de las normas de tránsito, se relacionan de manera directa con un estilo de afrontamiento que implica alejarse del estresor. Asimismo, se observa este tipo de estresores junto a aquellos que se asocian a molestias frente al contacto físico con otros, se relacionan con un modo de afrontamiento que implica la estimulación de canales sensoriales. Este grupo de relaciones, es consistente con la descripción del grupo, y es probable que frente a este tipo de estresores, sea más fácil para ellos encerrarse en su burbuja. Y en el caso del incumplimiento de las normas, si se detecta que es necesario que se dé un alejamiento, para poder lograr este objetivo.

Por lo tanto, es probable que estas personas requieran que en el contexto del transporte público provea facilidades para desconectarse del entorno y abstraerse en su propio mundo.

Los usuarios *asertivos* presentan una relación positiva entre estresores asociados a la congestión vehicular, con un tipo de afrontamiento que implica enfocar la atención en otros

estímulos. Este grupo de personas presenta niveles elevados de estrés, y podrían haber detectado que frente a estos estresores, no es posible generar algún cambio, y que discutir sobre ellos podría generar incluso mayores niveles de estrés, por lo que deciden evitar decir algo al respecto.

También asocian de manera inversa, estresores vinculados a interrupciones molestas, con un afrontamiento ligado a estimular canales sensoriales. Posiblemente frente a este tipo de estresores, los asertivos buscan mantenerse atentos, y no permiten ser distraídos por otro tipo de estimulación para poder tener la oportunidad de dar su opinión frente a alguna situación que los molesta.

En el caso de estas personas podría ser útil reforzar estrategias alternas para ayudar a disminuir el nivel de estrés que presentan, posiblemente recibirían bien aquellas que los ayuden a cambiar su foco de atención hacia otros estímulos o estimular canales sensoriales. Pero es importante considerar que esta estimulación alternativa debe ser lo suficientemente atractiva, para que no sea opacada por las interrupciones. Por otro lado, debido a que son personas que buscarían la oportunidad de expresar sus ideas o sugerencias, podrían ser buenas fuentes de información, para poder efectuar algún plan de acción.

En el grupo de *pragmáticos*, los estresores vinculados al incumplimiento de normas de tránsito se relacionan de manera inversa con un tipo de afrontamiento que implica alejamiento del estresor. Como este grupo se caracteriza por su practicidad, es posible que catalogue al transporte público como un medio que lo ayuda a cumplir con una necesidad. Estas personas podrían haber detectado que el incumplimiento de normas a veces pueden beneficiarlos, por ejemplo, si los ayuda a llegar más rápido, entonces ya no intentan se alejarse de esa situación.

También se observa que en este grupo, los estresores que involucran congestión vehicular se relacionan directamente con el tipo de afrontamiento basado en la desconexión del estresor. Posiblemente estas personas han priorizado otras necesidades frente a esta molestia (como podría ser el tema económico), y prefieren utilizar el transporte a pesar de la congestión, y simplemente ignorarlo.

Es probable que este grupo, no presente tantas correlaciones como los otros, porque de acuerdo al perfil que tienen, no serían generadores de patrones. Se podría estar hablando de personas con una alta flexibilidad cognitiva, que implica que tienen percepciones diferentes de los eventos estresantes y despliegan estrategias específicas para cada situación (Cheng & Cheung, 2005).

Si se desea la participación de este grupo en el caso de alguna implementación en el sistema, sería importante que reciban un mensaje claro sobre cuáles serían los beneficios directos para ellos. Porque debido a que tienen mucho tiempo utilizando el transporte público, ya podrían haber probado muchas maneras de combatir estos estresores sin éxito.

En el caso de los usuarios *pacíficos*, los estresores asociados a malos tratos, hacinamiento, pasar mucho tiempo dentro del vehículo e interrupciones molestas, se relacionan de manera inversa con un tipo de afrontamiento basado en el enfoque de atención en otros estímulos.

Es posible, que este grupo sea indulgente frente a los estresores nombrados, y como se encuentran cerca de ellos, prefieren no distraerse para poder evitar alguna confrontación. Se podría pensar también que estas personas tienen poca flexibilidad cognitiva, es decir que percibe estos estímulos como similares y por lo tanto, emplea las mismas estrategias de afrontamiento (Cheng, 2003; Cheng & Cheung, 2005).

Por otro lado, estas personas asocian también de manera inversa las interrupciones molestas con un tipo de afrontamiento que implica evitar conflictos interpersonales. Esto podría deberse a dos razones. La primera, implicaría que este grupo es pacífico, porque tiene temor, o se siente incapaz de afrontar a otras personas, pero en el caso de las interrupciones molestas que serían generadas principalmente por ambulantes o mendigos, si se sientan lo suficientemente capaces de confrontar la situación, inclusive porque saben que estas interrupciones afectarían a los demás pasajeros, que en el caso de un afrontamiento, podrían apoyarlos. La otra hipótesis va por el lado de que frente a este tipo de estresores, quedaría claro quién es el causante de la molestia, por lo que tendrían la seguridad de estar confrontando a la persona correcta para así, mantener la tranquilidad de su viaje.

Después de observar estas correlaciones, podría pensarse que este grupo pretende mantenerse en una zona de seguridad. Probablemente, por su constante enfoque en el entorno, podrían brindar información útil que permitan detectar oportunidades de mejora en el transporte público, sobre todo en los estresores mencionados.

Comentarios finales

Es importante remarcar, luego de haber revisado esta investigación, que uno de los hallazgos más sobresalientes ha sido la existencia de los conglomerados que se presentaron. Porque si bien, no fueron el objetivo de la investigación, fueron el camino necesario para entender cómo se comportaban las variables de interés en la muestra.

Por lo tanto, esta información indica que para atacar el estrés generado por el transporte público, sería importante no considerar acciones aisladas, si no tomar en consideración que los usuarios de este sistema, pueden ser segmentados en grupos que tienen diferentes percepciones, maneras de actuar y sobretodo diferentes necesidades.

Si se quisiera replicar esta investigación, podría ser bueno que pueda incrementarse el número de la muestra, conseguir cuotas suficientes para otros puntos de congestión vehicular, que permitan verificar qué tan generalizable es la información hallada, o si podrían darse otras segmentaciones.

Sería interesante también tomar algunos datos demográficos que podrían ser de importancia, y analizar si en la muestra existen diferencias en función a otras variables, como género, edad, etc. que podría brindar información relevante de cómo se comportan las personas.

También se podría tomar esta distinción de conglomerados, verificar qué tanto las personas se identifican dentro de cada grupo y explorar algunas otras variables, como personalidad, autoeficacia, flexibilidad cognitiva, etc. que podrían distinguirlos y tener influencia en la manera en que las personas experimentan y afrontan el estrés del transporte público.

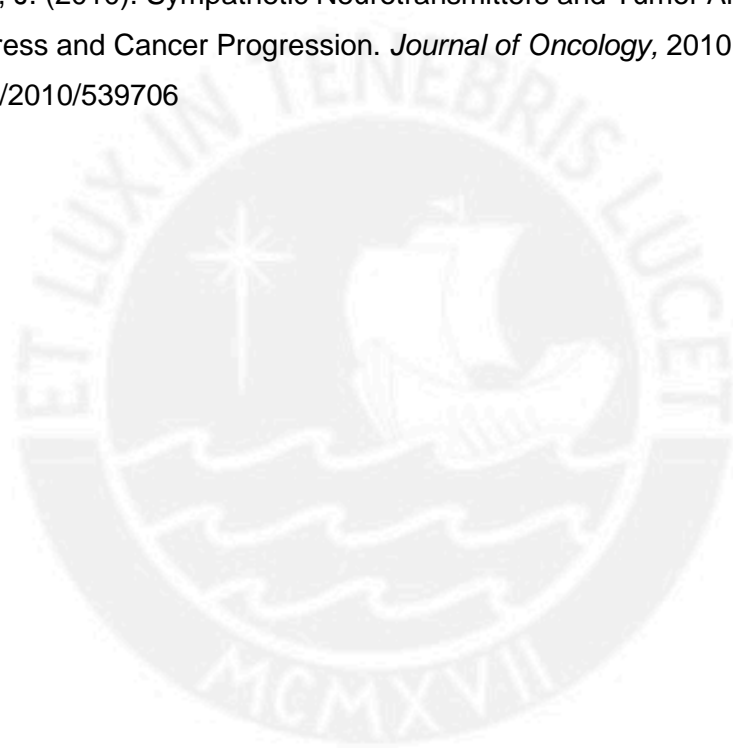
Referencias Bibliográficas:

- Anshel, M.; Sutarso, T.; Jubenville, C. (2009) Racial and Gender Differences on Sources of Acute Stress and Coping Style Among Competitive Athletes. *The Journal of Social Psychology*. 149(2), 159-177. doi:10.3200/SOCP.149.2.159-178
- Belsky y Pluess, (2009). Beyond Diathesis Stress: Differential Susceptibility to Environmental Influences. *Psychological Bulletin*, 135(6), 885-908. doi:10.1037/a0017376
- Cacioppo, J.T. & Gardner, W.L. (1999) Emotion. *Annual Review of Psychology*, 50, 191-214. doi:10.1146/annurev.psych.50.1.191
- Carver, C. (2011) Coping. En: Contrada, R., Baum, A. *The Handbook of Stress Science: Biology, Psychology, and Health*.
- Carver, C., & Connor-Smith, J. (2010). Personality and Coping. *Annual Review of Psychology*, 61(1), 679-704. doi:10.1146/annurev.psych.093008.100352
- Carver, C. & Scheier, M. (1994). Situational Coping and Coping Dispositions in a Stressful Transaction. *Journal of Personality and Social Psychology*, 66 (1), 184-195. doi:10.1037/0022-3514.66.1.184
- Cheng, C. (2003). Cognitive and motivational processes underlying coping flexibility: A dual-process model. *Journal of Personality and Social Psychology*, 84(2), 425-438. doi:10.1037/0022-3514.84.2.425
- Cheng, C., & Cheung, M. L. (2005). Cognitive Processes Underlying Coping Flexibility: Differentiation and Integration. *Journal of Personality*, 73(4), 859-886. doi:10.1111/j.1467-6494.2005.00331.x
- Chida, Y. & Hamer, M. (2008). Chronic Psychosocial Factors and Acute Physiological Responses to Laboratory-Induced Stress in Healthy Populations: A Quantitative Review of 30 Years of Investigations. *Psychological Bulletin*, 134 (6), 829-885. doi:10.1037/a0013342
- Connor-Smith, J. & Calvette, E. (2004). Cross-Cultural Equivalence of Coping and Involuntary responses to stress in Spain and the United States. *Anxiety, Stress and Coping*, 17 (2), 163-185. doi:10.1080/10615800410001709412
- Contrada, R. (2011) Stress, Adaptation, and Health. En: Contrada, R., Baum, A. *The Handbook of Stress Science: Biology, Psychology, and Health*.

- Dougall, A., & Baum, A. (2003). Stress, Coping and Immune Function. En I. Wiener, *Handbook of Psychology* (441-455). New York: Willey.
- Figuroa, O. (2005) Transporte urbano y globalización. Políticas y efectos en América Latina. *EURE (Santiago)* [online]. 2005, vol.31, n.94, pp. 41-53. ISSN 0250-7161.
- Ganzel, B. L., Morris, P. A., & Wethington, E. (2010). Allostasis and the human brain: Integrating models of stress from the social and life sciences. *Psychological Review*, 117(1), 134-174. doi:10.1037/a0017773
- Gee, G. C., & Takeuchi, D. T. (2004). Traffic stress, vehicular burden and well-being: A multilevel analysis [Abstract]. *Social Science & Medicine*, 59(2), 405. doi:10.1016/j.socscimed.2003.10.027
- Gerencia de Transporte Urbano (s.f). *Proyecto Operativos Móviles*. Recuperado de: <http://www.gtu.munlima.gob.pe/proyectos/operativosmoviles.htm>
- Gifford, R. (2002) *Environmental psychology: principles and practice (3rd.Edition)*. Washington: Optimal Books.
- Gruen, R. J., Folkman, S., & Lazarus, R. S. (1988). Centrality and Individual Differences in the Meaning of Daily Hassles. *Journal of Personality*, 56(4), 743-762. doi:10.1111/j.1467-6494.1988.tb00475.x
- Gunnar, M., & Quevedo, K. (2007). The Neurobiology of Stress and Development. *Annual Review of Psychology*, (58)145-173.
- Hernández, R.; Fernández, C. & Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación*. Quinta. Edición. México: McGraw-Hill.
- Instituto de la Opinión Pública (2010). *Estado de la Opinión Pública – El problema del Transporte*. Recuperado de: http://iop.pucp.edu.pe/index.php?option=com_content&view=sondeos&tag=Transporte&Itemid=2
- Japan International Cooperation Agency (2005) Plan maestro de transporte urbano para Lima y Callao. Lima.
- Kohn, P.; Lafreniere, K. & Gurevich, M. (1991). Hassles, Health and Personality. *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. 61, No. 3, 478-482.
- Landa, P. & Valadez, A. (2002). El área urbana: sus estresores y estrategias de afrontamiento de sus habitantes. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala* Vol. 5 No. 1. Recuperado de: <http://www.journals.unam.mx/index.php/rep/article/view/22655/21394>

- Lazarus, R. (2006). *Stress and Emotion: A new synthesis*. New York: Springer Publishing Company.
- Lazarus, R. & Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal and Coping*. New York: Springer Publishing Company.
- McCrae, R. (1984). Situational Determinants of Coping Responses: Loss, Threat, and Challenge. *Journal of Personality and Social Psychology*. Vol. 46, No. 4, 919-928
doi:10.1037/0022-3514.46.4.919
- Mc Ewen, B. (2007) Physiology and Neurobiology of Stress and Adaptation: Central Role of the Brain. *Physiol Rev* 87: 873–904. Extraído de EBSCOhost.
- McEwen, B. S. (1998). Stress, adaptation, and disease: Allostasis and allostatic load [Abstract]. In S. M. McCann, J. M. Lipton, E. M. Sternberg, G. P. Chrousos, P. W. Gold, C. C. Smith, C. C. Smith (Eds.) , *Annals of the New York Academy of Sciences, Vol. 840: Neuroimmunomodulation: Molecular aspects, integrative systems, and clinical advances* (pp. 33-44). New York, NY US: New York Academy of Sciences. Retrieved from EBSCOhost.
- McIntyre, K.; Korn, J. & Matsuo, H. (2008). Sweating the small stuff: how different types of hassles result in the experience of stress. *Stress and Health* 24: 383–392.
oi:10.1002/smi.1190.
- Moller, R. (2006) *Transporte urbano y desarrollo sostenible en America Latina. El ejemplo de Cali, Colombia*. Cali: Universidad del Valle - Programa Editorial.
- MTPE (2008) Encuesta de Hogares Especializadas de Niveles de Empleo 2008 / Programa de Estadísticas y Estudio Laborales (PEEL) / Base ENAHO 2008 - Elaboración Ipsos Apoyo Opinión y Mercado.
- Osuna, E. (1985). The psychological cost of waiting [Abstract]. *Journal of Mathematical Psychology*, 29(1), 82-105. doi:10.1016/0022-2496(85)90020-3.
- Pearlin, L. (1989) The Sociological Study of Stress. *Journal of Health and Social Behavior*. (30) 241-256.
- Proexpansión (2008) Antídotos para la congestión y la inseguridad en el tránsito. Lima: Proexpansión.
- Sandler I., Braver S. & Gensheiner L. (2000) Stress: Theory, Research, and Action. En: Rappaport, J. y Seidman, E. *Handbook of Community Psychology*. New York: Plenum Publishers

- Seegerstrom, S. y Miller, G. (2004) Psychological Stress and the Human Immune System: A Meta-Analytic Study of 30 Years of Inquiry. *Psychol Bulletin*, 130(4): 601–630.
doi:10.1037/0033-2909.130.4.601
- Serido, J.; Almeida, D. & Wethington, E. (2004) Chronic Stressors and Daily Hassles: Unique and Interactive Relationships with Psychological Distress. *Journal of Health and Social Behavior*, 45(1), 17-33. doi:10.1177/002214650404500102
- Skinner, E., & Zimmer-Gembeck, M. (2007). The Development of Coping. *Annual Review of Psychology*, 58(1), 119-144. doi:10.1146/annurev.psych.58.110405.085705
- Tilan, J. & Kitlinska, J. (2010). Sympathetic Neurotransmitters and Tumor Angiogenesis—Link between Stress and Cancer Progression. *Journal of Oncology*, 2010.
doi:10.1155/2010/539706



Anexos



Anexo A: Variables demográficas de la muestra.

Tabla de frecuencia de la Variable género.

	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	58	47.934
Femenino	63	52.066
Total	121	100

Tabla de frecuencias de la variable edad

	Frecuencia	Porcentaje
18 a 25	21	17.355
26 a 35	74	61.157
36 a 45	20	16.529
46 a 65	6	4.959
Total	121	100

Tabla de frecuencia de la Variable hijos.

	Frecuencia	Porcentaje
Si	55	45.455
No	66	54.545
Total	121	100

Tabla de frecuencia de la Variable número de hijos.

	Frecuencia	Porcentaje
0	66	54.545
1	23	19.008
2	22	18.182
3	6	4.959
4	4	3.306
Total	121	100

Tabla de frecuencia de la variable grado de instrucción.

	Frecuencia	Porcentaje
Secundaria Incompleta	2	1.653
Secundaria Completa	6	4.959
Técnica incompleta	21	17.355
Técnica completa	24	19.835
Universitaria Incompleta	30	24.793
Universitaria Completa	31	25.620
Estudios de Postgrado	7	5.785
Total	121	100

Tabla de frecuencia de la variable horario de entrada.

	Frecuencia	Porcentaje
07:00	2	1.653
07:30	2	1.653
07:45	8	6.612
08:00	42	34.711
08:30	21	17.355
08:45	13	10.744
09:00	30	24.793
09:30	1	0.826
11:00	1	0.826
20:00	1	0.826
Total	121	100

Tabla de Frecuencia de la Variable Horario de Salida.

	Frecuencia	Porcentaje
08:00	1	0.8
15:00	1	0.8
16:00	5	4.1
17:00	20	16.5
17:30	3	2.5
17:45	3	2.5
18:00	48	39.7
18:30	15	12.4
19:00	18	14.9
19:30	1	0.8
20:00	6	5
Total	121	100

Tabla de frecuencia de la variable hacia dónde se dirige.

	Frecuencia	Porcentaje
Casa	55	45.455
Centro de Trabajo	66	54.545
Total	121	100

Tabla de frecuencia de la variable distrito de trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje
Lima Cercado	1	0.826
Ate	1	0.826
Barranco	2	1.653
Chorrillos	4	3.306
La Molina	5	4.132
Lince	6	4.959
Magdalena	7	5.785
Miraflores	43	35.537
Pueblo Libre	1	0.826
San Isidro	27	22.314
San Miguel	10	8.264
Surco	3	2.479
Surquillo	1	0.826
San Borja	8	6.612
Santa Anita	2	1.653
Total	121	100

Tabla de Frecuencia de la Variable distrito de casa.

	Frecuencia	Porcentaje
Lima Cercado	2	1.653
Ate	2	1.653
Comas	1	0.826
El Agustino	1	0.826
Jesús María	2	1.653
La Molina	13	10.744
La Victoria	1	0.826
Lince	5	4.132
Magdalena	5	4.132
Miraflores	4	3.306
Pueblo Libre	1	0.826
Rimac	2	1.653
San Isidro	5	4.132
Independencia	1	0.826
San Juan de Miraflores	15	12.397
San Martín de Porres	7	5.785
San Miguel	10	8.264
Surco	12	9.917
Surquillo	1	0.826
Villa María del Triunfo	3	2.479
San Juan de Lurigancho	1	0.826
Los Olivos	3	2.479
San Borja	8	6.612
Villa el Salvador	7	5.785
Santa Anita	8	6.612
Callao	1	0.826
Total	121	100

Tabla de frecuencia de la variable cantidad de vehículos que debe tomar.

	Frecuencia	Porcentaje
1	80	66.116
2	41	33.884
Total	121	100

*Tabla de frecuencia de la variable duración del viaje
(En minutos).*

	Frecuencia	Porcentaje
12	1	0.826
20	1	0.826
25	2	1.653
30	6	4.959
35	2	1.653
36	1	0.826
40	14	11.570
45	13	10.744
50	14	11.570
55	3	2.479
60	32	26.446
70	1	0.826
75	7	5.785
80	5	4.132
90	12	9.917
100	5	4.132
120	2	1.653
Total	121	100

*Tabla de frecuencia de la variable
¿Viaja solo o acompañado?.*

	Frecuencia	Porcentaje
Solo	111	91.736
Acompañado	10	8.264
Total	121	100

Tabla de frecuencias de la variable tiempo de uso de la ruta (en meses)

	Frecuencia	Porcentaje
1 a 20	23	19.008
21 a 40	45	37.190
41 a 60	18	14.876
61 a 80	7	5.785
81 a 100	11	9.091
101 a 200	12	9.917
201 a 432	5	4.132
Total	121	100

Tabla de frecuencias de la variable tiempo de uso del transporte Público (en meses)

	Frecuencia	Porcentaje
2 a 20	12	9.917
21 a 40	17	14.050
41 a 60	18	14.876
61 a 80	13	10.744
81 a 100	18	14.876
101 a 200	26	21.488
201 a 552	17	14.050
Total	121	100

Tabla de Frecuencia de la Variable Ruta.

	Frecuencia	Porcentaje
Benavides	60	49.587
Javier Prado	61	50.413
Total	121	100

Anexo B. Cambios en los ítems del cuestionario.

Cambios en la sección estresores

Ítems Nuevos	Ítems eliminados	Cambios en los ítems		
		Versión anterior	Nueva versión	
Que el carro haga muchas paradas para recoger pasajeros.	El tipo de música dentro del carro es desagradable,	Hay demasiadas personas en el carro	Que el carro vaya lleno	
Que el carro en el que voy compita con otros carros para recoger pasajeros.		El mal trato del cobrador al pasajero	Que el cobrador no trate adecuadamente al pasajero	
Que el carro se encuentre sucio		El ruido del claxon	El ruido del claxon del carro en el que viajo	
			Ruido del claxon de los otros carros	
			Tener que viajar de pie en el carro porque no hay suficientes asientos	
			Hay poca ventilación dentro del vehículo	Que las personas no abran las ventanas
			El carro se toma mucho tiempo para recoger pasajeros	Que el carro se detenga por mucho tiempo
			La falta de higiene de las personas en el carro	Los olores corporales de otras personas
			Los otros pasajeros te pisan/empujan	Que los otros pasajeros te pisen/empujen por ir apretados
			El tráfico producido por obras públicas	Las obras públicas que generan desvíos y tráfico
			El mal trato de los pasajeros hacia los demás	Que los pasajeros traten más a los demás
			Las personas se aprovechan sexualmente (roces, mañoseos)	Que personas "mañosas" se propongan
			Las personas que suben al carro a vender cosas	Que suban vendedores ambulantes y mendigos
			Hay contaminación por el humo de los carros	El humo de los carros
			Largo tiempo de permanencia dentro del vehículo	Tener que permanecer mucho tiempo dentro del vehículo
			Los rozamientos entre los pasajeros dentro del carro	Que otros pasajeros lo rocen, se le peguen
		El mal trato de los conductores hacia los demás	Que los conductores traten mal a los demás	

Cambios en la sección afrontamiento

Items Nuevos	Ítems eliminados	Cambios en los ítems	
		Versión anterior	Nueva versión
Cambiándome de sitio (dentro del vehículo)	Trato de tomar otro transporte	Hablo con las personas que ocasionan la situación	Hablando con las personas que ocasionan la situación para que hagan algo
Llamando o mandando mensajes de texto a mis conocidos	Converso con otras personas para distraerme	Me alejo de la situación	Ubicándome en un lugar que me permita alejarme o evitar lo que me molesta
		Grito, reniego y/o confronto a las personas que ocasionan la situación estresante	Reclamando/discutiendo/confrontando a las personas
		Me bajo del transporte	Bajando del transporte y tomando otro vehículo (taxi, bus, etc)
		Pienso en otras cosas	Intentando distraerme pensando en otras cosas
		Intento tranquilizarme	Tratando de mantenerme tranquilo

Otros cambios

1. Se cambió la consigna inicial y se quitó del cuestionario porque se decidió que sería solo de manera oral.

Consigna final:

Buenas tardes/días, estamos haciendo una investigación sobre transporte público y nos interesaría mucho conocer su opinión acerca de este tema.

Esta encuesta tiene una duración de 25 minutos y está dirigida a personas que estén yendo de su casa a su centro laboral / regresando de su centro laboral.

Sólo queremos saber su opinión, no hay respuestas correctas o incorrectas.

No necesitamos conocer su nombre y toda la información que nos brinde será analizada de manera general.

-
2. Se ordenaron los ítems buscando agruparlos por tema, para que los participantes puedan responder con mayor facilidad.

-
3. Se cambiaron las preguntas que se encontraban al inicio de cada sección, y se cambió la redacción de los ítems para que vayan de acuerdo a la redacción de las preguntas que encabezaban cada sección.
-

Versión anterior	Versión actual
¿Qué situaciones le generan estrés cuando viaja en transporte público?	Las siguientes situaciones habituales del transporte público, ¿qué tanto estrés le generan?
Ahora queremos conocer, ¿cómo enfrenta las situaciones que le generan estrés cuando viaja en transporte público?	¿Cómo enfrenta las situaciones que le generan estrés mencionadas en la primera pregunta?
<ol style="list-style-type: none"> 4. Se incluyeron preguntas abiertas al final de cada sección por si había alguna opción que no había sido considerada. 	

Anexo C: Cuestionario final.

Cuestionario sobre estresores, efectos y afrontamiento en el Transporte público. Encuesta de opinión

Marque con una X sólo UNA respuesta por pregunta y no deje ninguna pregunta en blanco. Tenga en cuenta que las opciones de respuesta son diferentes para cada pregunta. Lea cuidadosamente antes de responder.

Si tiene alguna consulta, no dude en preguntar a la persona encargada del cuestionario.

Resolvamos un ejemplo:

¿Cuál es su deporte favorito?

	No me agrada	Me agrada poco	Me agrada mucho
1. Fútbol	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Vóley	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Por ejemplo el fútbol, si a usted le **gustara poco** este deporte, elegiría “me agrada poco”; pero si le **gustara mucho**, elegiría “me agrada mucho”.

En el segundo caso con el vóley, si a usted **no le gustara para nada** este deporte, marcaría “no me agrada”.

Las siguientes situaciones, habituales del transporte público, ¿qué tanto estrés le generan?

		Nunca le ha ocurrido	Le ha ocurrido y NO le genera NADA de estrés	Le ha ocurrido y Le genera POCO estrés	Le ha ocurrido y Le genera REGULAR estrés	Le ha ocurrido y Le genera MUCHO estrés
		1.	El tráfico / La congestión vehicular.			
2.	Las obras públicas que generan desvíos y tráfico.					
3.	Que el carro haga muchas paradas para recoger pasajeros.					
4.	Que el carro se detenga por mucho tiempo.					
5.	Que el carro pare en luz verde para recoger a pasajeros.					
6.	Que el carro en el que voy compita con otros carros para recoger pasajeros.					
7.	Que los carros no respeten los paraderos autorizados.					
8.	Que el carro vaya lento todo el camino.					
9.	Tener que permanecer mucho tiempo en el vehículo					
10.	Que el carro vaya lleno.					
11.	Tener que estar apretado dentro del vehículo					
12.	Que otros pasajeros lo pisen/empujen por ir apretados					
13.	Que otros pasajeros lo rocen, se le peguen					
14.	Tener que viajar de pie porque no hay suficientes asientos					
15.	Que los asientos del carro sean incómodos					
16.	Que el carro se encuentre sucio					
17.	El volumen alto de la música dentro del carro					
18.	Que suban vendedores ambulantes y mendigos.					
19.	Que personas "mañosas" se propasan					
20.	Que las personas no abran las ventanas					
21.	Que haga calor dentro del vehículo					
22.	Que hayan malos olores dentro del vehículo					
23.	Los olores corporales de otras personas					
24.	Que los pasajeros traten mal a los demás					
25.	Que el cobrador no trate adecuadamente al pasajero					
26.	El ruido del claxon del carro en el que viajo					
27.	Ruido del claxon de los otros carros					
28.	El humo de los carros					
29.	La presión del cobrador para que entre más gente al carro					
30.	Que los cobradores falten el respeto cuando cobran el pasaje					
31.	Que los cobradores quieran cobrar más de la tarifa del pasaje.					
32.	Que los conductores traten mal a los demás					
33.	Que los chóferes manejen sin cuidado					
34.	Que los chóferes no respeten las reglas de tránsito					

¿Cuáles otras situaciones le generan estrés cuando viaja en transporte público?

Teniendo en cuenta las respuestas que marcó en la pregunta anterior

¿Cuáles de los siguientes efectos de viajar en transporte público le han ocurrido?

	Nunca le ha ocurrido	Le ha ocurrido POCAS veces	Le ha ocurrido MUCHAS veces
35. Llegar tarde a la casa y/o trabajo			
36. Sentirse molesto(a) / fastidiado			
37. Ponerse de mal humor/enojarse			
38. Sentir impotencia / frustración			
39. Querer gritar, pelear o corregir a los otros pero no hacerlo			
40. Gritar / discutir / pelear			
41. Sentir impaciencia			
42. Ponerse ansioso / nervioso			
43. Sentir dolor de cabeza			
44. Sentir dolor en otras partes del cuerpo			
45. Sentir incomodidad por la cantidad de personas			
46. Sentir incomodidad física por mala postura			
47. Sentir calor			
48. Sentir nauseas y/o mareos			
49. Sudar			
50. Sentir cansancio			
51. Preocuparse o tener miedo de ser víctima de robos			
52. Preocuparse o tener miedo por accidentes (choques y/o caídas)			

¿Qué otros efectos pueden generarse debido a las situaciones estresantes en el transporte público?

¿Cómo enfrenta las situaciones que le generan estrés mencionadas en la primera pregunta?

		No suelo hacer esto	Hago esto POCAS veces	SIEMPRE o CASI SIEMPRE hago esto
53	Escuchando música			
54	Hablando con las personas que ocasionan la situación para que hagan algo			
55	Reclamando/discutiendo/confrontando a las personas			
56	Ubicándome en un lugar que me permita alejarme o evitar lo que me molesta			
57	Cambiándome de sitio (dentro del vehículo)			
58	Evitando subirme al bus lleno			
59	Bajando del transporte y tomando otro vehículo (taxi, bus, etc)			
60	Intentando distraerme pensando en otras cosas			
61	Distrayéndome mirando por la ventana			
62	Tratando de mantenerme tranquilo			
63	Quedándome callado			
64	Abriendo la ventana			
65	Ignorando a las personas			
66	Leyendo			
67	Durmiendo			
68	Llamando o mandando mensajes de texto a mis conocidos			

¿De qué otra forma enfrenta las situaciones estresantes cuando viaja en transporte público?

¿QUÉ TAN BIEN PUEDE DECIR COMO ES USTED?

Este es un ejemplo de cómo debe responder las preguntas de esta sección del cuestionario.

Ejemplo:

	Limpio	1	2	3	4	5	Sucio
--	---------------	---	---	---	---	---	--------------

Por ejemplo, si usted piensa que es **muy limpio**, pondrá un aspa en el número **1**, de esta manera:

	Limpio	1	2	3	4	5	Sucio
--	---------------	--------------	---	---	---	---	--------------

Si usted piensa que es **limpio**, pondrá un aspa en el número **2**, de esta manera:

	Limpio	1	2	3	4	5	Sucio
--	---------------	---	--------------	---	---	---	--------------

Si usted piensa que **no es ni muy limpio ni muy sucio**, pondrá un aspa en el número **3**.

	Limpio	1	2	3	4	5	Sucio
--	---------------	---	---	--------------	---	---	--------------

Si usted piensa que **es sucio**, pondrá un círculo en el número **4**.

	Limpio	1	2	3	4	5	Sucio
--	---------------	---	---	---	---	---	--------------

Si usted piensa que es **muy sucio**, pondrá un círculo en el número **5**.

	Limpio	1	2	3	4	5	Sucio
--	---------------	---	---	---	---	---	--------------

Instrucciones:

Por favor, lea estas características y ponga una X sobre el número que mejor diga cómo es en general. Sólo puede marcar un número.

¿QUÉ TAN BIEN PUEDE DECIR COMO ES USTED?

69.	Pasivo No hace nada	1	2	3	4	5	Activo Hace muchas cosas
70.	Frío Distanciado	1	2	3	4	5	Cálido Que conversa
71.	No Confiable La gente no le cuenta nada	1	2	3	4	5	Confiable La gente le cuenta todo
72.	Estable Emocionalmente Mantiene el mismo estado de ánimo	1	2	3	4	5	Inestable emocionalmente Cambia de estado de ánimo
73.	Inculto No sabe nada	1	2	3	4	5	Culto Sabe demasiado
74.	Vigoroso Full pilas	1	2	3	4	5	Desganado Sin ganas de hacer nada, sin ánimos
75.	Abierto Más sociable, extrovertido, se suelta todo	1	2	3	4	5	Cerrado Muy callado, muy tranquilo
76.	Negligente No está atento a todo	1	2	3	4	5	Consciente Está atento a todo
77.	Seguro	1	2	3	4	5	Inseguro
78.	Ignorante	1	2	3	4	5	Erudito Que sabe bastante, superdotado
79.	Dominante	1	2	3	4	5	Sumiso Callado, no responde a nada de lo que le digan
80.	Crítico No deja pasar nada	1	2	3	4	5	Indulgente Deja pasar las cosas
81.	Descuidado	1	2	3	4	5	Cuidadoso

82.	Calmado	1	2	3	4	5	Nervioso
83.	Estúpido	1	2	3	4	5	Inteligente
84.	Tímido	1	2	3	4	5	Sociable Entrador
85.	Flexible No terco	1	2	3	4	5	Terco
86.	Desorganizado	1	2	3	4	5	Bien ordenado
87.	Rígido Tenso	1	2	3	4	5	Relajado
88.	Perceptivo Capta todo	1	2	3	4	5	No perceptivo No capta nada
89.	Conformista Sigue lo que hacen los demás	1	2	3	4	5	Independiente Depende de si mismo
90.	Confiado Que confía en todo el mundo	1	2	3	4	5	Desconfiado Que no confía en todo el mundo
91.	Trabajador	1	2	3	4	5	Flojo
92.	Estable Calmado	1	2	3	4	5	Temperamental Explosivo, pierde la calma fácilmente
93.	No creativo No hace cosas nuevas por sus propios pensamientos	1	2	3	4	5	Creativo Hace cosas nuevas por sus propios pensamientos
94.	Orgullosa	1	2	3	4	5	Humilde
95.	Injusto	1	2	3	4	5	Justo
96.	Tradicional Sigue las costumbres	1	2	3	4	5	No Tradicional No sigue las costumbres
97.	Emotivo Sensible, lo emociona todo	1	2	3	4	5	No Emotivo No sensible, no lo emociona nada
98.	Simple Que no se hace problemas, tiene pocas ideas	1	2	3	4	5	Complejo Que tiene muchas ideas y cosas en la cabeza
99.	Callado	1	2	3	4	5	Muy hablador
100.	Desprendido Muy generoso, fácil de regalar sus cosas	1	2	3	4	5	Egoísta No quiere compartir sus cosas
101.	Liberal Acepta nuevas ideas	1	2	3	4	5	Conservador No acepta nuevas ideas
102.	No Envidioso No Celoso	1	2	3	4	5	Envidioso Celoso
103.	Curioso Quiere saber todo	1	2	3	4	5	No Curioso No quiere saber todo
104.	Sociable Conversador	1	2	3	4	5	Reservado Callado, se cala todo no comparte con los demás
105.	Tacaño	1	2	3	4	5	Generoso
106.	Práctico	1	2	3	4	5	No Práctico No hace rápido las cosas
107.	Subjetivo Se deja llevar por sus sentimientos para llegar a una conclusión	1	2	3	4	5	Objetivo No se deja llevar por sus sentimientos para llegar a una conclusión
108.	Analítico Analiza mucho las cosas	1	2	3	4	5	No Analítico No analiza mucho las cosas

Datos generales109. Sexo: Masculino Femenino

110. Edad: _____

111. Es usted:

<input type="checkbox"/>	Soltero solo	<input type="checkbox"/>	Conviviente	<input type="checkbox"/>	Viudo solo	<input type="checkbox"/>	Divorciado
<input type="checkbox"/>	Soltero con pareja	<input type="checkbox"/>	Casado	<input type="checkbox"/>	Viudo con pareja	<input type="checkbox"/>	Separado

112. ¿Tiene hijos? SI NO Número de hijos: _____

113. Grado de instrucción:

<input type="checkbox"/>	Primaria Incompleta	<input type="checkbox"/>	Primaria Completa
<input type="checkbox"/>	Secundaria Incompleta	<input type="checkbox"/>	Secundaria Completa
<input type="checkbox"/>	Superior técnica incompleta	<input type="checkbox"/>	Superior técnica completa
<input type="checkbox"/>	Superior Universitaria Incompleta	<input type="checkbox"/>	Superior Universitaria Completa
<input type="checkbox"/>	No ha ido a la escuela	<input type="checkbox"/>	Estudios de Postgrado

114. ¿Actualmente se encuentra trabajando? SI NO

115. ¿Cuál es su horario de entrada? _____

116. ¿Cuál es su horario de salida? _____

117. ¿Tiene un centro de trabajo fijo que no sea su casa? SI NO

118. ¿En este momento hacia donde se dirige?

CASA CENTRO DE TRABAJO OTRO

119. Transporte que utiliza con mayor frecuencia:

Combi Custer Bus

120. Dónde queda su trabajo (distrito): _____

121. Dónde queda su casa (distrito): _____

122. ¿Cuántos vehículos debe tomar para llegar de su casa a su trabajo?: _____

123. Aproximadamente, ¿cuánto suele durar el viaje de su casa a su trabajo? _____

124. Suele viajar solo o acompañado:

Solo Acompañado 125. ¿Siempre viaja por la misma ruta?¹ SI NO

126. ¿Hace cuánto viene usando esta misma ruta? _____

127. ¿Hace cuánto usa el transporte público para ir de la casa al trabajo o del trabajo a su casa?

Anexo D: Pruebas de confiabilidad de la escala.

Pruebas de Confiabilidad para las variables de estudio.

	Alfa de Cronbach	N de elementos
Estresores	0.952	34
Afrontamiento	0.583	16

Estadísticos total-elemento de la variable estresores (Continúa)

Ítems	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
El tráfico / La congestión vehicular	129.826	370.078	0.413	0.952
Las obras públicas que generan desvíos y tráfico	129.909	371.433	0.380	0.952
Que el carro haga muchas paradas para recoger pasajeros	130.331	364.706	0.545	0.951
Que el carro se detenga por mucho tiempo	130.157	366.783	0.564	0.951
Que el carro pare en luz verde para recoger a pasajeros	130.562	363.882	0.533	0.951
Que el carro en el que voy compita con otros carros para recoger pasajeros	130.711	359.807	0.536	0.951
Que los carros no respeten los paraderos autorizados	130.727	361.917	0.594	0.951
Que el carro vaya lento todo el camino	130.116	364.603	0.507	0.951
Tener que permanecer todo el tiempo en el vehículo	130.033	370.066	0.378	0.952
Que el carro vaya lleno	130.008	364.808	0.527	0.951
Tener que estar apretado dentro del vehículo	129.992	363.642	0.628	0.951
Que otros pasajeros lo pisen / empujen por ir apretados	130.041	358.957	0.670	0.950
Que otros pasajeros lo rocen, se le peguen	130.207	357.349	0.537	0.952
Tener que viajar de pie porque no hay suficientes asientos	130.298	360.411	0.570	0.951
Que los asientos del carro sean incómodos	130.579	358.246	0.598	0.951
Que el carro se encuentre sucio	130.719	354.470	0.698	0.950

Estadísticos total-elemento de la variable estresores (Continuación)

Ítems	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
El volumen alto de la música dentro del carro	130.612	366.040	0.364	0.953
Que suban vendedores ambulantes y mendigos	131.074	361.436	0.495	0.952
Que personas "mañosas" se proponen	130.835	342.489	0.572	0.953
Que las personas no abran las ventanas	130.562	356.498	0.755	0.950
Que haga calor dentro del vehículo	130.355	356.914	0.715	0.950
Que hayan malos olores dentro del vehículo	130.157	358.200	0.711	0.950
Los olores corporales de las otras personas	130.207	358.615	0.651	0.950
Que los pasajeros traten mal a los demás	130.521	352.352	0.784	0.949
Que el cobrador no trate adecuadamente al pasajero	130.397	353.191	0.762	0.950
El ruido del claxon del carro en el que viajo	130.545	357.583	0.676	0.950
El ruido del claxon de los otros carros	130.529	358.318	0.643	0.950
El humo de los carros	130.661	360.759	0.545	0.951
La presión del cobrador para que entre más gente al carro	130.107	361.263	0.638	0.951
Que los cobradores falten el respeto cuando cobran el pasaje	130.240	354.134	0.738	0.950
Que los cobradores quieran cobrar más de la tarifa del pasaje	130.091	357.183	0.675	0.950
Que los conductores traten mal a los demás	130.413	355.678	0.692	0.950
Que los choferes manejen sin cuidado	130.372	355.802	0.718	0.950
Que los choferes no respeten las reglas de tránsito	130.471	357.168	0.665	0.950

Estadísticos total-elemento de la variable afrontamiento

Ítems	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Escuchando música	31.620	13.304	0.370	0.536
Hablando con las personas que generan la situación para que hagan algo	32.132	15.649	-0.010	0.598
Reclamando / discutiendo / confrontando a las personas	32.149	16.078	-0.112	0.618
Ubicándome en un lugar que me permita alejarme o evitar lo que me molesta	31.562	13.932	0.309	0.550
Cambiarme de sitio	31.785	13.403	0.390	0.534
Evitando subirme al bus lleno	31.512	14.119	0.271	0.557
Bajando del transporte y tomando otro vehículo	31.942	14.588	0.153	0.578
Intentando tranquilizarme pensando en otras cosas	31.339	14.193	0.273	0.557
Distrayéndome mirando por la ventana	31.248	14.138	0.308	0.552
Tratando de mantenerme tranquilo	31.182	15.117	0.132	0.579
Quedándome callado	31.421	14.896	0.095	0.588
Abriendo la ventana	31.463	14.084	0.291	0.554
Ignorando a las personas	31.405	14.343	0.218	0.566
Leyendo	31.901	14.090	0.247	0.561
Durmiendo	31.653	14.679	0.122	0.584
Llamando o mandando mensajes de texto a mis conocidos	31.719	13.387	0.348	0.540

Anexo E: Matrices rotadas de las variables de estudio.

Matriz rotada de la variable estresores (continúa)

	Componentes							
	1	2	3	4	5	6	7	8
El tráfico / La congestión vehicular	0.269	0.025	0.257	0.225	-0.059	0.014	0.711	-0.051
Las obras públicas que generan desvíos y tráfico	0.003	0.135	0.072	0.114	0.125	0.210	0.767	0.205
Que el carro haga muchas paradas para recoger pasajeros	0.139	0.048	0.686	0.227	0.107	0.200	0.230	0.043
Que el carro se detenga por mucho tiempo	0.155	0.107	0.576	0.083	0.241	0.292	0.313	0.015
Que el carro pare en luz verde para recoger a pasajeros	0.043	0.134	0.732	0.113	0.108	0.294	0.140	0.076
Que el carro en el que voy compita con otros carros para recoger pasajeros	0.198	0.382	0.632	0.191	-0.034	-0.121	-0.048	0.027
Que los carros no respeten los paraderos autorizados	0.060	0.370	0.672	0.214	0.049	0.026	-0.004	0.230
Que el carro vaya lento todo el camino	0.098	0.294	0.294	0.073	0.106	0.575	0.327	-0.100
Tener que permanecer todo el tiempo en el vehículo	0.176	0.001	0.155	0.265	-0.084	0.807	0.116	-0.038
Que el carro vaya lleno	0.029	0.074	0.326	0.765	0.100	0.181	0.116	0.109
Tener que estar apretado dentro del vehículo	0.223	0.118	0.188	0.676	0.376	0.125	0.134	0.042
Que otros pasajeros lo pisen / empujen por ir apretados	0.226	0.167	0.320	0.542	0.470	0.178	0.102	-0.082
Que otros pasajeros lo rocen, se le peguen	0.147	0.166	0.107	0.323	0.768	0.041	0.072	0.007
Tener que viajar de pie porque no hay suficientes asientos	-0.077	0.457	0.088	0.454	0.179	0.416	0.100	0.277
Que los asientos del carro sean incómodos	0.147	0.340	0.148	0.073	0.348	0.533	-0.061	0.430
Que el carro se encuentre sucio	0.388	0.425	0.250	0.204	0.164	0.025	0.103	0.332
El volumen alto de la música dentro del carro	0.470	0.029	-0.083	0.123	-0.154	0.079	0.183	0.630
Que suban vendedores ambulantes y mendigos	0.164	0.183	0.428	0.107	0.124	-0.161	0.052	0.655

Método de Extracción: Análisis Principal de Componentes.

Método de Rotación: Varimax con Normalización Kaiser.

La rotación convergió en 23 iteraciones.

Matriz rotada de la variable estresores (continuación)

	Componentes							
	1	2	3	4	5	6	7	8
Que personas "mañosas" se propasen	0.408	0.276	0.080	0.107	0.629	-0.030	0.008	0.052
Que las personas no abran las ventanas	0.414	0.435	0.219	0.449	0.177	-0.019	0.153	0.162
Que haga calor dentro del vehículo	0.667	0.175	0.288	0.312	0.206	0.039	0.052	0.090
Que hayan malos olores dentro del vehículo	0.725	0.316	0.031	0.102	0.277	0.092	0.252	0.063
Los olores corporales de las otras personas	0.705	0.314	-0.033	0.083	0.252	0.106	0.279	0.028
Que los pasajeros traten mal a los demás	0.438	0.531	0.323	0.033	0.420	0.078	0.072	0.105
Que el cobrador no trate adecuadamente al pasajero	0.369	0.547	0.299	0.074	0.336	0.148	0.072	0.160
El ruido del claxon del carro en el que viajo	0.730	0.198	0.133	0.004	0.089	0.271	0.033	0.407
El ruido del claxon de los otros carros	0.789	0.196	0.170	0.003	-0.043	0.184	0.095	0.285
El humo de los carros	0.746	0.142	0.161	0.210	0.159	-0.073	-0.111	-0.074
La presión del cobrador para que entre más gente al carro	0.239	0.433	0.083	0.637	0.014	0.095	0.184	0.086
Que los cobradores falten el respeto cuando cobran el pasaje	0.280	0.689	0.079	0.314	0.133	0.262	0.183	0.030
Que los cobradores quieran cobrar más de la tarifa del pasaje	0.126	0.706	0.150	0.300	0.086	0.131	0.313	0.059
Que los conductores traten mal a los demás	0.363	0.705	0.239	0.065	0.166	0.023	-0.008	0.068
Que los choferes manejen sin cuidado	0.351	0.598	0.507	0.228	0.068	-0.044	-0.087	-0.028
Que los choferes no respeten las reglas de tránsito	0.319	0.579	0.343	-0.086	0.263	0.168	-0.133	0.204

Método de Extracción: Análisis Principal de Componentes.

Método de Rotación: Varimax con normalización Kaiser.

La rotación convergió en 23 iteraciones.

Matriz rotada de componentes de la variable afrontamiento

	Componentes				
	1	2	3	4	5
Escuchando música	0.258	0.381	0.400	-0.186	0.520
Hablando con las personas que generan la situación para que hagan algo	-0.528	0.071	0.245	-0.148	-0.035
Reclamando / discutiendo / confrontando a las personas	-0.760	0.048	0.055	0.017	-0.091
Ubicándome en un lugar que me permita alejarme o evitar lo que me molesta	-0.076	0.707	0.018	0.035	0.097
Cambiarme de sitio	-0.111	0.717	0.114	0.063	0.226
Evitando subirme al bus lleno	0.049	0.772	-0.174	0.151	-0.049
Bajando del transporte y tomando otro vehículo	-0.227	0.494	0.094	0.102	-0.513
Intentando tranquilizarme pensando en otras cosas	-0.024	0.088	0.005	0.810	0.108
Distrayéndome mirando por la ventana	0.383	0.076	0.010	0.535	0.352
Tratando de mantenerme tranquilo	0.709	0.020	0.116	0.138	-0.100
Quedándome callado	0.718	-0.126	0.354	0.006	-0.014
Abriendo la ventana	0.158	0.126	0.226	0.578	-0.130
Ignorando a las personas	0.353	-0.136	0.553	0.310	-0.199
Leyendo	-0.169	0.230	0.068	0.205	0.663
Durmiendo	-0.131	-0.227	0.634	0.109	0.145
Llamando o mandando mensajes de texto a mis conocidos	0.039	0.247	0.678	0.028	0.047

Método de Extracción: Análisis Principal de Componentes.

Método de Rotación: Varimax con Normalización Kaiser.

La rotación convergió en 7 iteraciones.

Anexo F: Medidas de adecuación KMO y pruebas de Barlett de las estructuras factoriales.

KMO y Prueba de Barlett para la variable estresores

Medida de Adecuación de Muestra Kaiser-Meyer-Olkin		0.887
Prueba de Esfericidad de Barlett	Chi cuadrado aproximado	2891.617
	df	561
	Sig.	0.000

KMO y Prueba de Barlett para la variable afrontamiento

Medida de Adecuación de Muestra Kaiser-Meyer-Olkin		0.644
Prueba de Esfericidad de Barlett	Chi cuadrado aproximado	366.501
	df	120
	Sig.	0.000

Anexo G: Pruebas de normalidad por factores.

Pruebas de normalidad Kolmogorov - Smirnov de los factores

		Estadístico	df	Sig.
Estresores	Saturación sensorial	0.078	121	0.070
	Malos tratos en las interacciones	0.081	121	0.052
	Incumplimiento de las normas de tránsito	0.052	121	0.200
	Hacinamiento dentro del vehículo	0.100	121	0.005
	Molestia frente al contacto físico con otros	0.158	121	0.000
	Pasar mucho tiempo dentro del vehículo	0.087	121	0.024
	Congestión vehicular	0.216	121	0.000
	Interrupciones molestas	0.109	121	0.001
Afrontamiento	Evitando conflictos interpersonales	0.131	121	0.000
	Alejándose del estresor	0.138	121	0.000
	Desconectándose del estresor	0.099	121	0.006
	Enfocando la atención en otros estímulos	0.130	121	0.000
	Estimulando canales sensoriales	0.121	121	0.000

Anexo H: Diferencias significativas entre grupos según variables.

Diferencias significativas entre grupos, según la variable estresores.

Estresores	Puntaje Mayor	Puntaje Menor	Significación
Saturación Sensorial	Grupo 2	Grupo 1	0.023 (a)
	Grupo 3	Grupo 2	0.012 (a)
	Grupo 2	Grupo 4	0.017 (a)
Malos tratos en las interacciones	Grupo 2	Grupo 1	0.019 (a)
	Grupo 3	Grupo 2	0.034 (a)
	Grupo 4	Grupo 2	0.005 (a)
Incumplimiento de las normas de tránsito	Grupo 3	Grupo 2	0.011 (a)
	Grupo 4	Grupo 2	0.016 (a)
Hacinamiento dentro del vehículo	Grupo 3	Grupo 5	0.045 (b)
Molestia frente al contacto físico con otros	---	---	---
Pasar mucho tiempo dentro del vehículo	---	---	---
Congestión vehicular	---	---	---
Interrupciones molestas	---	---	---

a) Prueba t

b) Prueba U de Mann Whitney

Diferencias significativas entre grupos, según la variable afrontamiento.

Afrontamiento	Puntaje Mayor	Puntaje Menor	Significación
Evitando conflictos interpersonales	Grupo 2	Grupo 1	0.003 (b)
	Grupo 5	Grupo 1	0.000 (b)
	Grupo 2	Grupo 3	0.000 (b)
	Grupo 2	Grupo 4	0.001 (b)
	Grupo 5	Grupo 3	0.000 (b)
	Grupo 5	Grupo 4	0.000 (b)
Alejándose del estresor	Grupo 2	Grupo 1	0.039 (b)
	Grupo 1	Grupo 5	0.000 (b)
	Grupo 2	Grupo 3	0.000 (b)
	Grupo 2	Grupo 4	0.000 (b)
	Grupo 2	Grupo 5	0.000 (b)
	Grupo 3	Grupo 5	0.000 (b)
	Grupo 4	Grupo 5	0.000 (b)
Desconectándose del estresor	Grupo 2	Grupo 1	0.000 (b)
	Grupo 3	Grupo 1	0.018 (b)
	Grupo 4	Grupo 1	0.000 (b)
	Grupo 5	Grupo 1	0.000 (b)
	Grupo 2	Grupo 3	0.000 (b)
	Grupo 2	Grupo 4	0.008 (b)
	Grupo 2	Grupo 5	0.003 (b)
	Grupo 4	Grupo 3	0.000 (b)
	Grupo 5	Grupo 3	0.000 (b)
Enfocando la atención en otros estímulos	Grupo 2	Grupo 1	0.000 (b)
	Grupo 3	Grupo 1	0.001 (b)
	Grupo 5	Grupo 1	0.010 (b)
	Grupo 2	Grupo 3	0.001 (b)
	Grupo 2	Grupo 4	0.000 (b)
	Grupo 2	Grupo 5	0.000 (b)
	Grupo 3	Grupo 4	0.000 (b)
	Grupo 5	Grupo 4	0.000 (b)
	Estimulando canales sensoriales	Grupo 2	Grupo 1
Grupo 3		Grupo 1	0.000 (b)
Grupo 4		Grupo 1	0.000 (b)
Grupo 5		Grupo 1	0.001 (b)
Grupo 2		Grupo 4	0.033 (b)
Grupo 2		Grupo 5	0.003 (b)
Grupo 3		Grupo 5	0.012 (b)

a) Prueba t

b) Prueba U de Mann Whitney

Diferencias significativas entre grupos, según variables demográficas.

	Puntaje Mayor	Puntaje Menor	Significación
Edad	Grupo 1	Grupo 2	0.050
	Grupo 3	Grupo 2	0.032
	Grupo 4	Grupo 2	0.010
	Grupo 5	Grupo 2	0.017
Grado de Instrucción	Grupo 2	Grupo 1	0.023
	Grupo 2	Grupo 4	0.045
Horario de Entrada	Grupo 4	Grupo 1	0.037
Tiempo de Uso de transporte Público	Grupo 1	Grupo 2	0.025
	Grupo 3	Grupo 2	0.014
	Grupo 4	Grupo 2	0.004
	Grupo 5	Grupo 2	0.010
Ruta*	Grupo 3	Grupo 2	0.004
	Grupo 3	Grupo 4	0.020

*Donde 1=Benavides y 2=Javier Prado

Diferencias significativas según Prueba U de Mann Whitney

Anexo I: Pruebas de normalidad Shapiro Wilk por conglomerado.

Pruebas de normalidad del conglomerado 1

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Saturación sensorial	0.918	17	0.136
Malos tratos en las interacciones	0.902	17	0.074
Incumplimiento de las normas de tránsito	0.919	17	0.144
Hacinamiento dentro del vehículo	0.872	17	0.023
Molestia frente al contacto físico con otros	0.868	17	0.021
Pasar mucho tiempo dentro del vehículo	0.938	17	0.299
Congestión vehicular	0.746	17	0.000
Interrupciones molestas	0.938	17	0.293
Evitando conflictos interpersonales	0.962	17	0.660
Alejándose del estresor	0.876	17	0.027
Desconectándose del estresor	0.918	17	0.136
Enfocando la atención en otros estímulos	0.931	17	0.228
Estimulando canales sensoriales	0.911	17	0.103

Pruebas de normalidad del conglomerado 2

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Saturación sensorial	0.866	23	0.005
Malos tratos en las interacciones	0.912	23	0.045
Incumplimiento de las normas de tránsito	0.968	23	0.634
Hacinamiento dentro del vehículo	0.885	23	0.013
Molestia frente al contacto físico con otros	0.806	23	0.000
Pasar mucho tiempo dentro del vehículo	0.943	23	0.210
Congestión vehicular	0.823	23	0.001
Interrupciones molestas	0.954	23	0.360
Evitando conflictos interpersonales	0.782	23	0.000
Alejándose del estresor	0.942	23	0.202
Desconectándose del estresor	0.863	23	0.005
Enfocando la atención en otros estímulos	0.689	23	0.000
Estimulando canales sensoriales	0.960	23	0.471

Pruebas de normalidad del conglomerado 3

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Evitando conflictos interpersonales	0.916	29	0.024
Alejándose del estresor	0.964	29	0.419
Desconectándose del estresor	0.884	29	0.004
Enfocando la atención en otros estímulos	0.930	29	0.054
Estimulando canales sensoriales	0.947	29	0.154
Saturación sensorial	0.959	29	0.317
Malos tratos en las interacciones	0.902	29	0.011
Incumplimiento de las normas de tránsito	0.987	29	0.965
Hacinamiento dentro del vehículo	0.887	29	0.005
Molestia frente al contacto físico con otros	0.900	29	0.010
Pasar mucho tiempo dentro del vehículo	0.902	29	0.011
Congestión vehicular	0.855	29	0.001
Interrupciones molestas	0.963	29	0.382

Pruebas de normalidad del conglomerado 4

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Evitando conflictos interpersonales	0.931	27	0.072
Alejándose del estresor	0.945	27	0.160
Desconectándose del estresor	0.913	27	0.027
Enfocando la atención en otros estímulos	0.950	27	0.217
Estimulando canales sensoriales	0.949	27	0.201
Saturación sensorial	0.951	27	0.228
Malos tratos en las interacciones	0.968	27	0.559
Incumplimiento de las normas de tránsito	0.940	27	0.124
Hacinamiento dentro del vehículo	0.942	27	0.137
Molestia frente al contacto físico con otros	0.859	27	0.002
Pasar mucho tiempo dentro del vehículo	0.960	27	0.365
Congestión vehicular	0.872	27	0.003
Interrupciones molestas	0.935	27	0.092

Pruebas de normalidad del conglomerado 5

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Evitando conflictos interpersonales	0.832	25	0.001
Alejándose del estresor	0.886	25	0.009
Desconectándose del estresor	0.906	25	0.024
Enfocando la atención en otros estímulos	0.935	25	0.114
Estimulando canales sensoriales	0.945	25	0.192
Saturación sensorial	0.977	25	0.820
Malos tratos en las interacciones	0.953	25	0.286
Incumplimiento de las normas de tránsito	0.965	25	0.519
Hacinamiento dentro del vehículo	0.966	25	0.545
Molestia frente al contacto físico con otros	0.945	25	0.198
Pasar mucho tiempo dentro del vehículo	0.893	25	0.013
Congestión vehicular	0.857	25	0.002
Interrupciones molestas	0.930	25	0.086

Anexo J: Tamaños de efecto y poder de las correlaciones encontradas en cada conglomerado.

Tamaños del efecto y poder de las correlaciones encontradas en el conglomerado 1

	Coeficiente de Correlación	Tamaño del efecto	Poder
Saturación sensorial (estresor) x Evitando conflictos interpersonales (afrentamiento)	-0.516	0.266	0.595
Malos tratos en las interacciones (estresor) x Evitando conflictos interpersonales (afrentamiento)	-0.499	0.249	0.559
Interrupciones molestas (estresor) x Evitando conflictos interpersonales (afrentamiento)	-0.511	0.261	0.584
Congestión vehicular (estresor) x Alejándose del estresor (afrentamiento)	0.525	0.276	0.613

Tamaños del efecto y poder de las correlaciones encontradas en el conglomerado 2

	Coeficiente de Correlación	Tamaño del efecto	Poder
Incumplimiento de las normas de tránsito (estresor) x Alejándose del estresor (afrentamiento)	0.431	0.186	0.558
Incumplimiento de las normas de tránsito (estresor) x Estimulando canales sensoriales (afrentamiento)	0.545	0.297	0.799
Molestia frente al contacto físico con otros (estresor) x Estimulando canales sensoriales (afrentamiento)	0.445	0.198	0.589
Congestión vehicular (estresor) x Evitando conflictos interpersonales (afrentamiento)	0.472	0.223	0.649
Congestión vehicular (estresor) x Desconectándose del estresor (afrentamiento)	-0.424	0.294	0.542

Tamaños del efecto y poder de las correlaciones encontradas en el conglomerado 3

	Coeficiente de Correlación	Tamaño del efecto	Poder
Congestión vehicular (estresor) x Enfocando la atención en otros estímulos (afrentamiento)	0.404	0.163	0.603
Interrupciones molestas (estresor) x Estimulando canales sensoriales (afrentamiento)	-0.473	0.224	0.761

Tamaños del efecto y poder de las correlaciones encontradas en el conglomerado 4

	Coeficiente de Correlación	Tamaño del efecto	Poder
Incumplimiento de las normas de tránsito (estresor) x Alejándose del estresor (afrentamiento)	-0.443	0.196	0.661
Congestión vehicular (estresor) x Desconectándose del estresor (afrentamiento)	0.509	0.259	0.801

Tamaños del efecto y poder de las correlaciones encontradas en el conglomerado 5

	Coeficiente de Correlación	Tamaño del efecto	Poder
Interrupciones molestas (estresor) x Evitando conflictos interpersonales (afrentamiento)	-0.444	0.393	0.627
Interrupciones molestas (estresor) x Enfocando la atención en otros estímulos (afrentamiento)	-0.541	0.293	0.827
Malos tratos en las interacciones (estresor) x Enfocando la atención en otros estímulos (afrentamiento)	-0.438	0.192	0.613
Hacinamiento dentro del vehículo (estresor) x Enfocando la atención en otros estímulos (afrentamiento)	-0.420	0.176	0.572
Pasar mucho tiempo dentro del vehículo (estresor) x Enfocando la atención en otros estímulos (afrentamiento)	-0.530	0.281	0.807

Fe De Erratas

Tesis: Relación entre los estresores y el afrontamiento en el transporte público de Lima en grupo de usuarios laboralmente activos.
Tesis para optar por el título de Licenciada en Psicología con mención en psicología social.

1. Página 8. Capítulo: Introducción, Subcapítulo: Afrontamiento, Párrafo 4.

Dice:

Donde el primero implica desplegar estrategias para escapar o lidiar indirectamente con el estresor, mientras que el segundo, busca escapar de las emociones generadas por la angustia (Carver, 2011).

Debe decir:

Donde el primero implica desplegar estrategias para lidiar directamente con el estresor o la emoción generada por esto; mientras que el segundo, busca escapar de estos (Carver, 2011).

2. Página 11. Capítulo: Método, Subcapítulo: Participantes, Párrafo 2.

Dice:

Lima tiene alrededor de 8'000,000 de habitantes, de los cuales 6'800,000 utilizan las unidades de transporte público para desplazarse por toda la ciudad con un promedio de 8'000,000 de viajes diarios (GTU, [s.f]). Por otro lado, el censo del año 2008, indica que la población económicamente activa ocupada alcanzaba los 4'029,940 en Lima Metropolitana (MTPE, 2008).

Debe decir:

Lima tiene alrededor de 8'000,000 de habitantes, de los cuales 6'800,000 utilizan las unidades de transporte público para desplazarse por toda la ciudad con un promedio de 8'000,000 de viajes diarios (GTU, [s.f]). Por otro lado, el censo del año 2008, indica que la población económicamente activa ocupada alcanzaba los 4'029,940 en Lima Metropolitana (MTPE, 2008).

3. Página 12. Capítulo: Método, Subcapítulo: Método, Párrafo 1.

Dice:

En dicho estudio, se trabajó con la misma muestra que se utilizó en esta investigación.

Debe decir:

En dicho estudio, se trabajó con la misma definición de población que la que se utilizó en esta investigación.

4. Página 12. Capítulo: Método, Subcapítulo: Método, Párrafo 2.

Inclusión:

Cabe resaltar que la presente investigación perteneció a un estudio mayor, por lo que el cuestionario incluye 2 variables (Efectos y Personalidad) que no fueron trabajadas por la investigadora.

5. Página 15. Capítulo: Resultados, Subcapítulo: Análisis correlacionales por factores, Subtítulo.

Dice:

Análisis correlacionales por factores.

Debe decir:

Análisis correlacionales por factores.

6. Página 17. Capítulo: Resultados, Subcapítulo: Análisis correlacionales por factores, Tabla 4. (Continuación), Columna 1, Fila 3.

Dice:

	Tener que permanecer todo el tiempo en el vehículo	0.807
Pasar mucho tiempo dentro del vehículo	Que el carro vaya lento todo el camino	0.575
	Que los asientos del carro sean incómodos	0.533
Congestión vehicular	Tener que viajar de pie porque no hay suficientes asientos	0.416
	Las obras públicas que generan desvíos y tráfico	0.767
	El tráfico / La congestión vehicular	0.711

Debe decir:

Pasar mucho tiempo dentro del vehículo	Tener que permanecer todo el tiempo en el vehículo	0.807
	Que el carro vaya lento todo el camino	0.575
Congestión vehicular	Que los asientos del carro sean incómodos	0.533
	Tener que viajar de pie porque no hay suficientes asientos	0.416
	Las obras públicas que generan desvíos y tráfico	0.767
	El tráfico / La congestión vehicular	0.711

7. Página 19. Capítulo: Resultados, Subcapítulo: Análisis correlacionales por factores, Tabla 6. (Continuación), Columna 3, Filas 3, 4.

Dice:

Evitando conflictos interpersonales	Quedándome callado	0.718
	Tratando de mantenerme tranquilo	0.709
	Hablando con las personas que generan la situación para que hagan algo	0.528
	Reclamando / discutiendo / confrontando a las personas	0.760

Debe decir:

Evitando conflictos interpersonales	Quedándome callado	0.718
	Tratando de mantenerme tranquilo	0.709
	Hablando con las personas que generan la situación para que hagan algo	-0.528
	Reclamando / discutiendo / confrontando a las personas	-0.760

8. Página 19. Capítulo: Resultados, Subcapítulo: Análisis correlacionales por factores, Tabla 6. (Continuación), Columna 3, Fila 17.

Dice:

Estimulando canales sensoriales	Leyendo	0.663
	Escuchando música	0.520
	Bajando del transporte y tomando otro vehículo	0.513

Debe decir:

Estimulando canales sensoriales	Leyendo	0.663
	Escuchando música	0.520
	Bajando del transporte y tomando otro vehículo	-0.513

9. Anexo C:

Dice:

	No me agrada	Me agrada poco	Me agrada mucho
1. Fútbol	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Vóley	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Por

ejemplo el fútbol, si a usted le **gustara poco** este deporte, elegiría "me agrada poco"; pero si le **gustara mucho**, elegiría "me agrada mucho".

En el segundo caso con el vóley, si a usted **no le gustara para nada** este deporte, marcaría "no me agrada".

Debe decir:

	No me agrada	Me agrada poco	Me agrada mucho
3. Fútbol	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Vóley	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Por ejemplo el fútbol, si a usted le **gustara poco** este deporte, elegiría "me agrada poco"; pero si le **gustara mucho**, elegiría "me agrada mucho".

En el segundo caso con el vóley, si a usted **no le gustara para nada** este deporte, marcaría "no me agrada".