

ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO Y AJUSTE SOCIOEMOCIONAL EN CONDUCTORES DE TRANSPORTE PÚBLICO EN LA CIUDAD DE SUCRE – BOLIVIA.

FACING STRATEGIES AND PSYCHO-EMOTIONAL ADJUSTMENT IN PUBLIC TRANSPORT DRIVERS IN THE CITY OF SUCRE, BOLIVIA

ESTRATÉGIAS DE ENFRENTAMENTO E ADAPTAÇÃO EMOCIONAL EM MOTORISTAS DE TRANSPORTES PÚBLICOS NA CIDADE DE SUCRE - BOLÍVIA.

Resumen

El presente trabajo explora la asociación entre estrategias de afrontamiento del estrés y ajuste socioemocional en conductores de buses de transporte público urbano de la ciudad de Sucre, durante la gestión 2016. La muestra estuvo conformada por 140 sujetos integrantes de los dos sindicatos de conductores de buses a quienes se aplicó el Cuestionario de Afrontamiento del Estrés (CAE) y el Inventario de Ajuste de Weinberger (WAI). Los resultados muestran una asociación entre la variable consideración con la variable focalización en la resolución del problema ($r = 0,418$; valor $p=0,0001$) reevaluación positiva ($r=0,500$; valor $p=0,001$), la evitación del problema ($r=0,292$; valor $p=0,001$) y la búsqueda de apoyo social ($r=0,206$; valor $p=0,015$). Por otra parte se encontró una correlación entre la defensividad y la autofocalización negativa ($r=0,274$; valor $p=0,001$) y la expresión emocional abierta ($r=0,383$; valor $p=0,001$). La variable dominio de sí mismo correlacionó positivamente con la reevaluación positiva del problema y negativamente con la expresión emocional abierta ($r=-0,334$; valor $p=0,001$).

J-C. Barrientos¹
 P. Arroyo-Vargas²
 D. Singuri-Pacara³
 L.Goytia-Barrientos⁴

¹Máster en Psicología Clínica,
 Docente investigador:
 Universidad del Valle - Sucre
 y Universidad San Francisco
 Xavier de Chuquisaca, email:
 jcarlos.psicologo@gmail.com

²Estudiante: carrera de
 Psicología Universidad del
 Valle - Sucre

³Estudiante: carrera de
 Psicología Universidad del
 Valle - Sucre

⁴Egresada de Psicología
 Universidad San Francisco
 Xavier de Chuquisaca

Trabajo recibido: 30 de
 noviembre de 2016.
 Aprobado: 06 de marzo
 de 2017.

Por último la vivencia de distrés se asoció positivamente con la expresión emocional abierta ($r=0,198$; valor $p=0,019$)

Palabras clave: Estrés psicológico, Estrés laboral, Ajuste socioemocional, Transporte público, Conductores de bus

Abstract

This work explores the association between stress facing strategies and socio-emotional adjustment in urban public transport bus drivers in the city of Sucre, during 2016. The sample was made up of 140 members of the two bus driver unions to whom Stress Facing Questionnaire (SFQ) and Weigner Adjustment Inventory (WAI) were applied. Results show that the variables: Focalization on problem solution, search of social support and avoidance correlated with consideration of others; open emotional expression of anger correlated positively with distress and defensiveness and negatively with self-control; positive re-evaluation showed statistically significant association with self-control and consideration of others; negative self-focalization has shown positive correlation with defensiveness.

Key words: Psychological stress, Work stress, Socio-emotional adjustment, Public Transport, Bus drivers

Resumo

Este artigo explora a associação entre as estratégias de enfrentamento do estresse e Ajustamento Sócio emocional em motoristas de ônibus do transporte público urbano na cidade de Sucre, durante a administração de 2016. A amostra foi composta de 140 membros escolhidos entre os dois sindicatos de motoristas de ônibus a quem foi aplicado o Questionário de Enfrentamento do estresse (CAE) e o Inventário de Ajustamento Weinberger (WAI). Os resultados mostram que as variáveis: Foco na resolução de problemas, busca de Apoio social e evitação correlacionaram com a Consideração dos outros; a Expressão emocional aberta de raiva correlacionou positivamente com o distresse e Defensividade e negativamente com o Domínio de si próprio; a Reavaliação positiva apresentou uma associação estatisticamente significativa com o Domínio de si próprio e consideração pelos outros; a-Autofocagem negativa apresentou uma correlação positiva com a Defensividade.

Palavras-chave: Estresse psicológico, Estresse trabalhista, Ajustamento sócio- emocional, Transporte público, Motoristas de ônibus.

Introducción

En términos sencillos el estrés ha sido descrito como un estado de tensión psíquica que se acompaña de cambios fisiológicos(1), si bien en la actualidad se hace referencia principalmente a los efectos perjudiciales que tiene este para la salud, es importante distinguir entre dos tipos de estrés: uno positivo o Eutrés y otro negativo o Distrés(2). El distrés, es un estado de tensión psíquica que se experimenta con malestar y el eutrés es un estado de tensión psíquica que favorece la activación necesaria para realizar diversas actividades (3).

Existen diversos enfoques explicativos y etiológicos del estrés, unos mayormente centrados en la activación fisiológica presentando al estrés como una respuesta orgánica. Por su parte, el enfoque psicosocial enfatiza el papel de los estímulos o factores externos como productores del estrés, mientras que el enfoque cognitivo refiere al estrés como el resultado de procesos cognitivos propios de cada individuo (4,5). Lazarus y Folkman(6) en su modelo interaccionista, definen el estrés como un “conjunto de relaciones particulares

entre la persona y la situación”, para los autores, el estrés sería el resultado de una evaluación en la que el sujeto considera a la situación como algo que agrava o excede sus propios recursos y que pone en peligro su bienestar personal. Este modelo enfatiza el papel de la evaluación cognitiva así como el de afrontamiento. Queda claro desde el modelo que la vivencia de estrés deriva principalmente de cómo la persona percibe al estresor más que del evento estresor en sí mismo, así mismo las estrategias de afrontamiento juegan un papel fundamental dentro de este proceso interactivo de interpretación de la situación, las mismas favorecerán o en su defecto disminuirán las posibilidades del sujeto para resistir al estrés(4).

Para la elaboración del presente trabajo se toma en cuenta la Teoría Interaccional propuesta por Lazarus y Folkman(6,7), quienes, como se ha mencionado, afirman que el individuo no es un agente meramente pasivo frente a la situación estresante, sino que tiene la posibilidad de reaccionar o hacerle frente. Postulan además ocho tipos de afrontamiento los cuales son: Confrontación, Distanciamiento, Autocontrol, Búsqueda de Apoyo social, Aceptación de la responsabilidad, Escape-Evitación, Planificación de solución de problemas, Reevaluación positiva(8)

Tabla 1. Dimensiones de Afrontamiento

| Dimensión | Descripción |
|--|---|
| Confrontación | Acciones directas dirigidas a una situación. Ej.: Expresar ira hacia la persona causante del problema, tratar de que la persona responsable cambie de idea, construir una situación negativa, empeorar el malestar afectivo, etc. |
| Distanciamiento | Ante problemas incontrolables o situaciones que no se pueden cambiar, tratar de olvidarse como si nada hubiese pasado. |
| Autocontrol | Guardar los problemas para uno mismo, aguantar e ignorar la situación, procurar no precipitarse, el autocontrol puede ayudar a enfocarse en buscar soluciones. |
| Búsqueda del apoyo social | Pedir consejos o ayuda a un amigo, contar el problema a un familiar, compañero de trabajo, hablar con alguien que puede hacer algo concreto y así tratar de modificar el estado de ánimo negativo. |
| Aceptación de la responsabilidad | Reflexionar sobre sí mismo, autocrítica, reconocerse causante del problema, etc. |
| Escape – Evitación | Evitar contacto con gente causante de problemas, así evadir situaciones estresantes. |
| Planificación de solución de problemas | Desarrollar estrategias de acción y ponerlos en marcha, modificar algo para que las cosas se realicen de mejor manera. |
| Reevaluación Positiva | La experiencia enseña, hay gente buena que toma las cosas con optimismo y madura como persona. |

Fuente: Adaptado de Folkman y Lazarus(9)

Una vez descrito el constructo estrés y el afrontamiento al mismo, cabe señalar que el ajuste socioemocional ha sido definido como aquella capacidad de satisfacer las propias necesidades, incluyendo las necesidades de los demás, dentro de un contexto y asumiendo las limitaciones externas(10). Desde este modelo existen dos dimensiones: el “distrés” que ha sido definido como aquella tendencia individual de insatisfacción consigo mismo y superar las dificultades con resultados favorables y la “contención” como la tendencia

hacia la supresión de deseos egoístas, reemplazadas por el interés en metas a largo plazo y las relaciones con otros(10,11). Para la evaluación de estas dimensiones Weinberger y Schwartz(11)han desarrollado un inventario que evalúa estos dos aspectos centrales del ajuste socioemocional, el primero “distres” o angustia se subdivide en las tendencias de los individuos a sentirse insatisfechos con ellos mismos y su capacidad para lograr los resultados deseados, la prontitud para la ansiedad, la depresión, la baja autoestima y el bajo bienestar. La segunda dimensión:“contención” evalúa aspectos tales como la socialización y el autocontrol (11)las tendencias a inhibir el comportamiento agresivo, a ejercer el control de los impulsos, actuar con responsabilidad y hacer frente a los deseos egoístas en el interés de los objetivos a largo plazo y las relaciones con los demás(11,12). Por esta razón, se procedió a realizar una revisión bibliográfica destinada a conocer la realidad de los trabajadores del transporte público encontrándose estudios que señalan que el estrés y la ansiedad son uno de los principales problemas encontrados en este tipo de trabajadores, causado principalmente por factores relacionados con el tráfico, la rutina y el cansancio visual(13). Además de los efectos emocionales descritos, Tse, Flin y Mearns(14) encontraron que el estrés diario al que están expuestos los trabajadores del volante afecta su salud en distintas áreas: física, psicológica, conductual y laboral. Todas estas dificultades repercuten en el aumento de la tasa de accidentes, el incremento de quejas de usuarios y el deterioro de la imagen institucional(15).

Además de estos efectos, otros autores han identificado que el estado de las carreteras, el clima y las largas jornadas de trabajo con horarios poco definidos, con altos niveles de exigencia de atención, la interacción con los usuarios y la sobrecarga postural, son variables a ser tomadas en cuenta para el análisis de las condiciones insalubres de trabajo a las que está expuesta esta población (16,17).

Una vez identificado al estrés como uno de los principales problemas que presenta esta población y partiendo de la teoría interaccionista de Lazarus y Folkman(6) se decidió estudiar aquellas estrategias de afrontamiento empleadas por estos trabajadores. De igual forma al ser la demanda del gobierno de la ciudad la mejora del trato al cliente y las relaciones interpersonales, se consideró importante conocer el grado de ajuste socioemocional de estos prestadores de servicios. La intención fundamental consiste en identificar aquellas estrategias de afrontamiento que están más fuertemente relacionadas con adecuados niveles de ajuste socioemocional, en el entendido de que un buen ajuste deriva en un adecuado relacionamiento interpersonal y por tanto, hipotéticamente, en una mejor calidad de atención. La identificación de estas asociaciones permitiría proponer estrategias de trabajo futuras de cara a optimizar los servicios y mejorar las condiciones de trabajo de estos servidores públicos.

Materiales y Métodos

El tipo de estudio epidemiológico correspondió a un diseño no experimental, analítico: descriptivo-correlacional debido a que se caracterizó los niveles de afrontamiento al estrés y ajuste socioemocional de los conductores y a la vez se analiza la relación de ambas variables sin realizar manipulación de variables. De acuerdo al tipo de seguimiento se trató de un estudio transversal ya que la recojida de datos fue realizado en una sola oportunidad sin seguimiento, a su vez es prospectivo ya que los datos recabados fueron a partir del momento de inicio del estudio.

Participantes:

La población corresponde a los conductores de microbuses de Sucre desde los cuáles se obtuvo una muestra perteneciente a los dos sindicatos de buses de la ciudad: Sindicato Sucre y Sindicato San Cristóbal.

Criterios de inclusión:

- Ser miembro de alguno de los dos sindicatos de transporte urbano de la ciudad de Sucre.
- Asistir a los talleres de capacitación en calidad de trato a los usuarios.
- Ser capaz de leer y escribir

Criterios de exclusión:

- Ser miembro pasivo de alguno de los sindicatos de transporte urbano de la ciudad de Sucre.
- Ser mujer, miembro de alguno de los sindicatos de transporte urbano de la ciudad de Sucre .
- Rechazar participar del estudio. Para esta finalidad el instrumento de recolección de datos solicitaba el consentimiento informado de participación, señalando que los datos eran anónimos y confidenciales, asignándoles un código al azar con el que aquellas personas interesadas en conocer sus resultados, podían requerirlos empleando dicho código.

El muestreo fue de tipo no probabilístico de conveniencia, toda vez que se aplicaron los instrumentos a todos aquellos conductores que habiendo asistido al taller de relaciones interpersonales, aceptaron voluntariamente completar los instrumentos.

La muestra de análisis estuvo conformada por 140 conductores de microbuses pertenecientes a los dos sindicatos de buses de la ciudad: Sindicato Sucre (n = 68) y Sindicato San Cristóbal (n = 72), todos hombres, cuya edad promedio fue de: 41,6 años con una desviación típica: 11,7 años; la antigüedad laboral media fue de 11,3 con una desviación típica de 8,4 años; la cantidad de horas de trabajo diaria promedio es de 12,8 horas con una desviación típica de 2,6 horas, este es un dato llamativo debido a que en Bolivia la jornada laboral es de 8 horas diarias, sin embargo los conductores de buses son trabajadores no dependientes, organizados en sindicatos, por cuanto no son asalariados y en muchos casos prestan sus servicios por extensas horas de trabajo continuado con periodos cortos de descanso destinados a sus necesidades básicas, la cantidad mínima de horas que refieren trabajar es de 5 y la máxima 18 horas diarias, sin embargo estos son datos autoreportados que deben ser sujetos a contrastación con planillas de control, a las cuales no se pudo acceder en el presente estudio. El 54,3% de la muestra está casado; el 67,7% ha cursado estudios secundarios o universitarios. Estos corresponden a los primeros resultados obtenidos

Instrumentos:

Las pruebas aplicadas a los conductores de transporte público de la ciudad de Sucre, fueron el Inventario de Ajuste de Weinberger validado en México por Romo, Enriquez et. al. (12) y el Cuestionario de Afrontamiento del Estrés validado por Sandin y Chorot(18). El inventario de Ajuste de Weinberger evalúa la capacidad general del ajuste socioemocional, el mismo fue validado y traducido en el País de México por Romo, Enriquez et.al(12). El Inventario original de Ajuste de Weinberger constaba de 84 reactivos y se componía de tres factores, sin embargo tras la traducción y validación del mismo, el Inventario de Ajuste, en su versión en español, se compone por 44 reactivos evaluados en una escala Likert, de cinco opciones de respuesta: 1. Falso, 2. Más o menos falso, 3. No estoy seguro, 4. Más o menos verdadero, 5. Verdadero. El inventario está compuesto por cuatro factores que determinan el ajuste socioemocional los cuales son: 1. Dominio de sí mismo, 2. Experiencia subjetiva de distrés, 3. Defensividad y 4. Consideración hacia los demás. El cuestionario de Afrontamiento del estrés validado, por Sandin y Chorot(18), evalúa el estilo de afrontamiento del individuo frente a situaciones estresantes, a través de siete

⁵ Si bien en algunos casos existen mujeres afiliadas al sindicato, en la ciudad de Sucre-Bolivia, no existen mujeres que conduzcan los buses de transporte público, por tal razón ser afiliada al sindicato no la expone a las variables de estudio de la presente investigación.

critérios o estilos de afrontamiento los cuales son: 1. Focalización en la solución del problema, 2. Autofocalización negativa, 3. Reevaluación Positiva, 4. Expresión emocional abierta, 5. Evitación, 6. Búsqueda de apoyo social y 7. Religión. El cuestionario tras la validación cuenta con 41 reactivos evaluados por una escala Likert de cinco opciones de respuesta: 1. Nunca, 2. Pocas veces, 3. A veces, 4. Frecuentemente, 5. Casi Siempre.

Procedimiento:

La presente investigación fue realizada en el mes de abril de 2016 gracias a la invitación del Gobierno Autónomo de la ciudad de Sucre-Bolivia, quien organizó un ciclo de capacitaciones destinadas a mejorar la calidad de atención de los transportistas para con los usuarios. Dentro de este marco los investigadores aplicaron los instrumentos antes del inicio de un taller sobre habilidades sociales. Para aquello, se repartieron los cuestionarios a todos los asistentes y se solicitó que aquellas personas que estuvieran de acuerdo, voluntariamente los completaran, es importante señalar que más del 50% de los cuestionarios no fueron respondidos, motivo por el que la muestra de análisis fue de tan solo 140 sujetos. Cada formulario tenía un código propio y se les indicó que aquellas personas que quisieran conocer los resultados de sus pruebas podían con ese código solicitar los mismos, de esta forma se mantuvo en anonimato y permitiendo por razones éticas la posibilidad de recibir un beneficio personal al acceder a colaborar con el estudio.

Resultados

A continuación se presentan resultados encontrados del análisis de correlación en el que se han cruzado las 7 dimensiones de la escala de afrontamiento al estrés con las cuatro dimensiones de la escala de ajuste socioemocional. Este análisis se ha realizado empleando el estadístico de correlación de Pearson toda vez que se ha cumplido con el supuesto de normalidad y continuidad de los datos, el valor crítico de significación elegido ha sido de 0,05.

Se han encontrado correlaciones estadísticamente significativas entre las diferentes escalas de las estrategias de afrontamiento (excepto la religiosidad) con algunas de las subescalas de la escala de ajuste socioemocional, estos resultados se presentan en la tabla 2.

Tabla 2: Correlación entre Ajuste socioemocional y Afrontamiento al Estrés

| | r | p-Valor | R ² |
|--|--------|---------|----------------|
| Focalizado en la solución del problema * Consideración | 0,418 | 0,0001 | 0,175 |
| Autofocalización negativa * Defensividad | 0,274 | 0,001 | 0,075 |
| Reevaluación positiva * Dominio de sí mismo | 0,168 | 0,047 | 0,028 |
| Reevaluación positiva * Consideración | 0,500 | 0,0001 | 0,250 |
| Expresión emocional abierta * Dominio de sí mismo | -0,334 | 0,0001 | 0,112 |
| Expresión emocional abierta * Distrés | 0,198 | 0,019 | 0,039 |
| Expresión emocional abierta * Defensividad | 0,383 | 0,0001 | 0,147 |
| Evitación * Consideración | 0,292 | 0,0001 | 0,085 |
| Búsqueda de apoyo social * Consideración | 0,206 | 0,015 | 0,042 |

Solo se presentan las correlaciones significativas, aquellos cruces de variables no significativos han sido suprimidos.

Fuente: Elaboración propia.

Los resultados muestran que las variables: Focalización en la solución de problemas, búsqueda de Apoyo social y evitación correlacionaron con la Consideración de los demás; la Expresión emocional abierta de enojo correlacionó positivamente con el distrés y la Defensividad y negativamente con el Dominio de sí mismo; la Reevaluación positiva presentó una asociación estadísticamente significativa con el Dominio de sí mismo y la

Consideración a los demás; la Autofocalización negativa ha presentado una correlación positiva con la Defensividad.

Se pueden distinguir un par de conjuntos de asociaciones con elevados a moderados tamaños del efecto en términos de R^2 , el primero podría denominarse preventivo o positivo en el que se encuentran la Reevaluación positiva que afecta a la consideración hacia los demás en un 25% y la Focalización en la solución del problema influencia sobre la consideración hacia los demás en un 17,5%. El segundo conjunto que puede ubicarse en el polo negativo está conformado por las relaciones entre la expresión emocional abierta afecta a la defensividad en un 14,7%. y por último la Expresión emocional abierta que incide negativamente sobre el dominio de sí mismo en un 11,2%.

Discusión y Conclusión

Si bien a tiempo de realizar la revisión bibliográfica, se ha podido identificar que existe poca investigación actual referente a ambos constructos, principalmente el referido al ajuste socioemocional, para los autores ha sido importante estudiarlos a la luz de conocer su manifestación en el contexto local. Se considera que esta variable es importante dentro del funcionamiento intra e interpersonal del individuo y por tanto merece mayor estudio de cara a diseñar nuevas investigaciones y futuras intervenciones destinadas a incrementar la calidad de vida de las personas.

A modo de conclusión se puede inferir que: aquellas personas que buscan el lado positivo de los problemas o exploran alternativas adaptativas de solución a los mismos, presentan mayores niveles de autocontrol personal. De igual forma una alta reevaluación positiva favorece en la consideración hacia los demás. Tal y como los autores señalan parece ser que la vivencia de distrés que pudieran llevar al descontrol personal está mediada por la evaluación cognitiva que los conductores realizan de las situaciones estresantes. Por tanto, se infiere que la aplicación y entrenamiento en técnicas de reestructuración cognitiva podrían beneficiar enormemente a los conductores para procesar de mejor manera las situaciones estresantes, minimizando la vivencia subjetiva de distrés(19) y potenciando el autocontrol y la consideración hacia los demás, en este caso, los usuarios del transporte público.

En relación a la expresión emocional abierta, se puede afirmar que aquellos conductores que presentan elevados niveles de reactividad emocional, son proclives a menor control de sí mismo, a experimentar mayores emociones negativas (distrés) y presentar actitudes defensivas. Si bien algunos autores han descrito a la expresión emocional abierta de la ira o el enojo como formas de catarsis y alivio de la tensión interna (20), de igual forma otros autores hacen referencia a los probables efectos negativos de esta, sobre todo en aquellos casos de exposición a situaciones estresantes intensas y prolongadas (21) pudiendo esto derivar en la desregulación personal, tal y como los resultados parecen indicar mediante la asociación estadística. Por tanto, de igual forma se considera que se debe aportar a los conductores estrategias que les permitan la expresión emocional de la ira “abierta pero asertiva” (22), vale decir que se procure obtener los beneficios positivos de la catarsis emocional, evitando lo disfuncional de la desregulación y la consiguiente propensión al empleo de un estilo comunicacional agresivo que repercute en un desmedro de la calidad de atención.

Aquellas personas propensas a centrarse en lo negativo del problema, tienden a estar más a la defensiva. La focalización en lo negativo o rumiación ha sido descrita como la tendencia perseverar en pensamientos negativos, catastróficos y amenazantes relativos a la situación estresante, los cuales generan en el sujeto sentimientos de culpa y miedo (21), por lo tanto es probable que estas características lleven a los conductores tendientes a este estilo de afrontamiento, a presentar actitudes defensivas que pueden repercutir en deficiencias en el relacionamiento interpersonal. Por lo dicho, se considera importante entrenar a los

conductores en el manejo de estrategias cognitivas que les permitan el incremento de la reevaluación positiva de las situaciones estresantes y el desarrollo de la estrategia de focalización en la búsqueda de soluciones ya que estas son mucho más positivas y se espera de esta manera reducir la Defensividad.

Los resultados indican que aquellos conductores que frente a los problemas optan por evitarlos, presentan mayores niveles de consideración hacia los demás. Al parecer esta relación refleja que aquellos conductores que emplean como estrategia de afrontamiento la evitación, tienden así mismo a presentar un estilo de comunicación pasivo, el cual ha sido descrito como un factor relevante e inhibitorio en la interacción social (23). Esto quiere decir que aquellas personas que presentan dificultades en la regulación del estrés producido en situaciones sociales, tienden a evitar los estímulos ansiógenos adoptando posturas conciliadoras e incluso condescendientes aún en desmedro de los propios intereses, manifestadas en la adopción de un estilo de comunicación pasiva (24). Al igual que en el caso anterior se considera prioritario entrenar a los conductores en habilidades sociales, procurando la adopción de estilos comunicacionales asertivos, de tal forma que puedan afrontar los estímulos negativos, sin evitarlos, y mantener o defender el propio punto de vista, siendo al mismo tiempo considerado con los demás.

Aquellos conductores con mayores niveles de búsqueda de apoyo social como estrategia de afrontamiento a las situaciones conflictivas, tienden a ser más considerados con los demás. Un mayor nivel de consideración a los demás es un indicador positivo de ajuste socioemocional, siempre y cuando esta sea manifestada dentro del marco de la asertividad. La literatura ofrece amplia evidencia de la relación entre el estrés, su afrontamiento y la búsqueda de apoyo social (25–27), la investigación refleja que a mayor apoyo social, menores los efectos negativos del estrés y en consecuencia un mayor bienestar psicosocial. En relación a las posibles estrategias de intervención con esta población, se considera importante fortalecer las redes de apoyo social con que cuentan los conductores, si bien es altamente probable que sea poco factible incidir en el entorno social y familiar de los mismos, es altamente recomendable ejercitar estrategias organizacionales que favorezcan la conformación de redes de apoyo en grupos de pares.

A modo de resumen, indicar que fruto de estas reflexiones se sugiere en futuras intervenciones considerar la implementación de programas basados en estrategias de reestructuración cognitiva, entrenamiento en habilidades sociales y asertividad para el desarrollo de estilos de comunicación adaptativos y el incremento de un repertorio conductual competente, acorde a la prestación de servicios que brindan, de igual forma es altamente recomendable procurar soporte social que permita la expresión, contención y apoyo emocional.

Por último recordar que las variables que sugerentemente se denominaron preventivas por la fuerte relación que presentan con el ajuste socioemocional son la focalización en la solución del problema y la Reevaluación positiva ya que ambas parecen asociarse a un incremento de la consideración hacia los demás, por tanto debieran estas ser tomadas muy en cuenta a la hora de formular estrategias de intervención destinadas a mejorar la calidad de la atención que brindan los conductores a los usuarios.

Limitaciones y futuras líneas de investigación:

Si bien se han presentado resultados coherentes con la literatura existente, además de que permiten la transferencia de las conclusiones a la formulación de estrategias y políticas públicas destinadas a incrementar el bienestar de los transportistas públicos y por consiguiente incrementar la calidad de atención al usuario, es importante señalar que el estudio contó con importantes limitaciones, principalmente en la selección de la muestra la cual no siguió un muestreo aleatorio ni se pudo estratificar. Esta falencia hace que estos resultados y las conclusiones que de ellos derivan, sean considerados válidos pero preliminares, por tanto se sugiere ampliar el estudio, probablemente estratificando la muestra en función de: Grupo etario, antigüedad laboral, tipo de recorrido o línea en la

que trabaja, nivel de instrucción y condición de salud. Estas variables son consideradas primordiales para a futuro poder tener un diagnóstico pormenorizado en el que se pueda modelar la problemática e incluso estimar los porcentajes de varianza explicada de cada uno de los factores ya sea moderadores o intervinientes.

Bibliografía

1. Selye H. La tensión en la vida (The stress of life). B Aires Compañía Gen Fabr Ed. 1960;
2. Durán MM. Bienestar Psicológico: el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. *Rev Nac Adm.* 2010;1(1):71-84.
3. Rodríguez AR. Técnicas de afrontamiento al estrés laboral. *Salud Labor.* 2007;4(1):11-3.
4. Arias Gallegos WL. Estrés laboral en trabajadores desde el enfoque de los sucesos vitales. *Rev Cuba Salud Pública.* 2012;38(4):325-35.
5. Oblitas Guadalupe LA. Psicología de la salud y calidad de vida. Thomson Ed Mex. 2004;
6. Lazarus RS, Folkman S. Stress, appraisal, and coping. New York: Springer publishing company; 1984.
7. Folkman S, Lazarus RS, Gruen RJ, DeLongis A. Appraisal, coping, health status, and psychological symptoms. *J Pers Soc Psychol.* 1986;50(3):571.
8. DeLongis A, Folkman S, Lazarus RS. The impact of daily stress on health and mood: psychological and social resources as mediators. *J Pers Soc Psychol.* 1988;54(3):486.
9. Folkman S, Lazarus RS. Manual for the ways of coping questionnaire. Palo Alto: Consulting Psychologists Press; 1988.
10. Pincus AL, Boekman LF. Social Emotional Adjustment and Interpersonal Problems: A Circumplex Analysis of the Weinberger Adjustment Typology. *Assessment.* 1 de marzo de 1995;2(1):65-80.
11. Weinberger DA, Schwartz GE. Distress and Restraint as Superordinate Dimensions of Self-Reported Adjustment: A Typological Perspective. *J Pers.* 1 de junio de 1990;58(2):381-417.
12. Romo T, Enriquez-Hernández C, Hernández M, Ruíz M. Validación en México del Inventario de ajuste de Weinberger (WAI). *Salud Ment.* 2014;4(37):247-53.
13. Sáiz Vicente E, Bañuls Egeda R, Monteagudo Soto MJ. Exploración de la ansiedad en conductores noveles y profesionales. *An Psicol.* 1997;13(1):67-75.
14. Tse JLM, Flin R, Mearns K. Bus driver well-being review: 50 years of research. *Transp Res Part F Traffic Psychol Behav.* marzo de 2006;9(2):89-114.
15. Jara D, Solís L. Estrés laboral: Un estudio en conductores de Transantiago de buses alimentadores. [Santiago de Chile]: Universidad academia de humanismo cristiano; 2013.
16. Ordaz Castillo E, Maqueda Blasco J. Consideraciones de trabajo en el transporte público por carretera. *Med Segur Trab.* 2014;60(234):90-8.
17. González M, Landero R, Maruris M, Cortés P. Estrés cotidiano en trabajadores del volante. *SUMA PSICOLÓGICA.* 2013;10(1):85-90.
18. Sandín B, Chorot P. Cuestionario de Afrontamiento del Estrés (CAE): Desarrollo y validación preliminar. *Rev Psicopatología Psicol Clínica.* 2003;8(1):39-54.
19. Contreras D, Moreno M, Martínez N, Araya P, Livacic-Rojas P, Vera P. Efecto de una intervención cognitivo-conductual sobre variables emocionales en adultos mayores. *Rev Latinoam Psicol.* 2006;38(1):45-58.
20. Pennebaker JW. Emotion, disclosure, & health. [Internet]. American Psychological Association; 1995 [citado 30 de noviembre de 2016]

21. Campos M, Iraurgi J, Páez D, Velasco C. Afrontamiento y regulación emocional de hechos estresantes: Un meta-análisis de 13 estudios. *Bol Psicol.* 2004;(82):25-44.
22. Bisquerra Alzina R, Escoda NP. Las competencias emocionales. 2007 [citado 30 de noviembre de 2016]
23. Sarango Jaramillo MP. La evitación social y las relaciones interpersonales de las y los adolescentes del Segundo Año de Bachillerato Paralelos K y L del Colegio Fiscomisional Daniel Álvarez Burneo de la ciudad de Loja. Periodo 2014-2015 [Internet] [B.S. thesis]. 2015 [citado 30 de noviembre de 2016].
24. Rodríguez YT, Calero JLC. Las Habilidades de Comunicación en la Resolución de Conflictos Grupales. En: VI Congreso Internacional Virtual de Educación [Internet]. 2006 [citado 30 de noviembre de 2016].
25. Almagiá EB. Apoyo social, estrés y salud. *Psicol Salud.* 2014;14(2):237-43.
26. Barra E, Cerna R, Kramm D, Véliz V, others. Problemas de salud, estrés, afrontamiento, depresión y apoyo social en adolescentes. *Ter Psicológica.* 2006;24(1):55-61.
27. De Roda ABL, Moreno ES. Estructura social, apoyo social y salud mental. *Psicothema.* 2001;13(1):17-23.