

249



**UNIVERSIDAD NACIONAL  
AUTONOMA DE MEXICO**

**FACULTAD DE PSICOLOGIA**

**ACTITUD HACIA UN SERVICIO  
PUBLICO**

*29 de Mayo*

**T E S I S**

**QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:**

**LICENCIADO EN PSICOLOGIA**

**P R E S E N T A:**

**ALEJANDRO TREJO OROZCO**

**DIRECTOR DE TESIS:**

**LIC. ELSA ORTEGA BLAKE**



**MEXICO, D. F.**

**2001**



Universidad Nacional  
Autónoma de México



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

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

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

A ELSA ORTEGA

POR SU DISPOSICIÓN, PACIENCIA Y SOLIDARIDAD; PORQUE A DEMÁS DE SER UNA MUY BUENA DOCENTE Y MEJOR AMIGA, ES UNA EXCELENTE HIJA.

A LOS REVISORES:

MTRA. OLGA BUSTOS  
DR. PABLO FERNÁNDEZ  
DRA. SOFIA RIVERA ARAGÓN  
MTRO. JOSE FRANCISCO FERNÁNDEZ D.

PORQUE A PESAR DEL TIEMPO TRANSCURRIDO, TODOS ME ATENDIERON Y ORIENTARON CON LA MISMA DEDICACIÓN QUE ME BRINDARON CUANDO FUI SU ALUMNO.

A LOS FORJADORES, PROFESORES Y ALUMNOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MEXICO, INSTITUCIÓN QUE HA PERMITIDO A MILES DE HOMBRES Y MUJERES DE EXTRACCIÓN HUMILDE INCIDIR EN EL RUMBO DEL PAÍS Y ACCEDER A MEJORES NIVELES DE VIDA.

A ELSA PATRICIA

POR SER EXCELENTE ESPOSA, AMIGA, AMANTE Y COMPLICE DE  
TODAS MIS AVENTURAS, ANHELOS Y PROBLEMAS.

A MIS HIJOS ALEJANDRO MANUEL Y EDGAR EDUARDO, MOTIVOS Y  
ESTÍMULOS VIVOS, FRESCOS, ALEGRES E INCANSABLES QUE JUNTO  
CON MIS SOBRINOS PINTAN DE COLORES Y ESPERANZA TODOS LOS  
DÍAS DE MI VIDA.

A INES Y FLORENCIO, ORIGEN DE MI EXISTENCIA Y APOYOS  
INCONDICIONALES EN LAS BUENAS Y EN LAS MALAS.

A MIS HERMANOS SOFÍA, JAIME, ADRIANA, EDGAR, DANIEL, SUSANA Y A  
TERE, PORQUE ME HAN ACOMPAÑADO SIEMPRE Y PORQUE NUESTRO  
ORIGEN COMÚN NOS HA MANTENIDO SIEMPRE CERCA.

A GUADALUPE

PORQUE AUNQUE YA NO ESTÁ CON NOSOTROS, NOS LEGÓ LA  
FORTALEZA DE SU ESPIRITU Y LA SIEMPRE NECESARIA ENSEÑANZA  
DE QUE EL FUTURO SIEMPRE SERÁ MEJOR QUE EL PRESENTE

A MARÍA

POR SU SOLIDARIDAD Y PERMANENTE IMPULSO A SER SIEMPRE  
MEJORES.

A ALFONSO DÍAZ NAJERA, ADRIANA MALDONADO Y ADRIANA  
RODRIGUEZ AMIGOS DE LA FACULTAD.

A MIS TIOS MIGUEL Y LEOBARDO, POR TODO LO QUE ME ENSEÑARON

A JESÚS, LORENZO, ROQUE, JORGE, VICTOR, LUPITA, RAMÓN, JAIME,  
CARLOS, PABLO, JOSÉ, RIGO, ALFREDO, NACHO, DAVID, ISABEL Y  
FAVIOLA, MIS AMIGOS TODOS, DONDEQUIERA QUE SE ENCUENTREN.

## ÍNDICE

Resumen	4
Introducción	6
Capítulo I	
Actitudes	
1.- ¿ Qué es una actitud?	11
2.- Estructura de las actitudes.	12
3.- Las funciones de las actitudes.	16
4.- Adquisición de las actitudes.	16
5.- Formación de las actitudes.	17
6.- Otras aportaciones al estudio de las actitudes.	19
Capítulo II	
Diferencias sexuales y de género entre hombres y mujeres.	
1.- El sexo como componente biológico y el género como constructo social.	27
2.- El género como constructor de relaciones dentro de la cultura.	30
3.- El género como resultante de los roles sociales, la edad y el sexo.	32
Capítulo III	
El servicio público de transporte de pasajeros	
1.- El transporte público de pasajeros.	42
2.- La normatividad oficial para garantizar el servicio.	44
3.- La ruta de transporte público número 52	46

## Capítulo IV

### Metodología

O. jetivo	51
Planteamiento del problema e hipótesis	52
Definición de variables	53
Procedimiento	55
Descripción del instrumento, Diseño de investigación y Análisis estadístico	56

## Capítulo V

Resultados	58
------------	----

Tabla de No. 1.- Medias y resultados del Análisis de varianza.

Tabla No. 2.- Resultados de la prueba t e igualdad de Medias

Tabla No. 3.- Resultados de la prueba t de la escala completa

y de cada subescala:

1.- Actitud hacia el servicio público de transporte de pasajeros de la ruta número 52

Tabla No. 4.- Resultados de la prueba t de la escala completa y de cada subescala:

2.- Actitud hacia la seguridad en la unidad de transporte y en el recorrido.

Tabla No. 5.- Resultados de la prueba t de la escala completa y de cada subescala:

3.- Actitud hacia la capacidad del chofer y su educación vial

Tabla No. 6.- Resultados de la prueba t de la escala completa y de cada subescala:

4.- Actitud hacia la atención que el operador brinda al público y su cuidado personal

## Capítulo VI

### Conclusiones, Alcances, Limitaciones y Sugerencias

Conclusiones 70

Alcances y Limitaciones 74

Sugerencias 77

Anexos 78

Anexo no. 1.- Escala Likert

## Bibliografía

## RESUMEN

Nos hemos propuesto analizar la actitud hacia un servicio de transporte viendo si hay diferencias en la misma en cuanto a la edad y el sexo de los usuarios.

Sabemos que la investigación sobre actitudes no ha cesado desde que Thurstone manifestó con certeza que la actitud poseía, por lo menos, un componente afectivo que dirige la conducta del sujeto y que es susceptible de ser medido.

El punto de partida es la observación de la cotidianeidad de miles de personas que vivimos en la Ciudad de México, y que por una razón u otra, hacemos uso del servicio público de transporte de pasajeros conocido como "peseros" o "colectivos".

En la investigación se ha considerado que el ser humano es un ser biopsicosociocultural, y que esa condición perméa todos sus actos, incluso aquellos que pudieran parecer cotidianos, como el transportarse de un lugar a otro.

Durante esos viajes entran en juego todas las herramientas que la personalidad de cada sujeto ha creado y madurado para enfrentarse y adaptarse al medio ambiente en el que le tocó vivir. Obviamente este ambiente incluye a sus semejantes, como principales actores y modificadores de esas herramientas.

Una de esas herramientas de la personalidad humana, son las actitudes, por lo que en éste estudio nos proponemos conocer si la edad de los sujetos y el sexo de los mismos, presenta alguna relación con la actitud que tienen hacia el servicio de transporte de pasajeros que utilizan.

El sexo y la edad siendo cuestiones inherentes a cada persona, se abordan en este trabajo como determinantes de momentos de aprendizaje en hombres y mujeres en su relación con la sociedad como grupo humano.

En este trabajo se revisan los planteamientos de algunos teóricos importantes respecto a la concepción de sexo y su diferenciación con lo que es el género. Al mismo tiempo, se hace una descripción de cómo la edad de los sujetos es un factor que aunque sea inherente, influye en el cómo se presenta cada sujeto ante la sociedad. Asimismo, que diferencias aprende a manifestar cada uno en su conducta a partir de su sexo y su edad.

Con base en lo anterior se analizan as diferencias que hombres y mujeres, adultos y adultos mayores puedan presentar entre sí en su actitud hacia el servicio de transporte que utilizan.

## INTRODUCCIÓN

El VIII Congreso de Psicología Social mostró el trabajo de los principales investigadores que la psicología social ha producido, muchos de ellos a partir de los trabajos del Dr. Rogelio Díaz Guerrero.

Mi personal punto de vista, es que existen cuestiones prácticas que el sujeto mexicano debe resolver o enfrentar todos los días y esos trabajos muestran que la investigación realizada hasta hoy en la psicología social, pueden aportar información importante para que los sujetos cuenten con elementos de decisión para enfrentar de mejor manera su realidad cotidiana.

Las investigaciones consultadas muestran que muchos de los planteamientos teóricos, pueden investigarse bajo condiciones reales, y que las relaciones entre hombres y mujeres, pueden abordarse, medirse y analizarse en cualquier actividad humana.

Bajo ésta consideración, se presenta éste trabajo como un intento de aplicar esa metodología de investigación creada y perfeccionada por los psicólogos sociales, en un campo concreto de la actividad humana, cotidiana y compleja, en la Ciudad de México.

Se pretende saber qué relación existe entre la actitud hacia un servicio público y la edad y el sexo de los sujetos.

Se eligió para dilucidar esa relación el servicio de transporte público de pasajeros, mejor conocido como "peseros", y se planteó la hipótesis general de que entre hombres y mujeres de diversas edades, existen también actitudes diferentes hacia este servicio.

La organización del trabajo es la siguiente:

En el capítulo I titulado Actitudes, se revisan las aportaciones teóricas que han hecho de las actitudes un gran constructo psicológico a partir del cual el estudio de la conducta humana puede hacer predicciones a partir de los tres componentes de la actitud: cognitivo, afectivo y conductual.

Se dan algunas definiciones básicas de lo que es una actitud, se explica como se forman las actitudes en el sujeto a través del proceso de la socialización y cómo se modifican las actitudes a partir de la experiencia de los sujetos.

Se exponen las aportaciones que los teóricos más importantes han hecho al estudio de las actitudes a lo largo del tiempo, de tal forma que se puede apreciar como este constructo ha ido cambiando, conforme se han realizado investigaciones más metódicas y más sistemáticas.

Finalmente de este capítulo se toma la definición de nuestra variable dependiente.

En el capítulo II, Diferencias sexuales y de género entre hombres y mujeres, se hace referencia a la cuestión del sexo como determinante de la conducta humana y como condición inherente al ser humano que matiza toda su forma de aprender, actuar y pensar, sobre todo en la cultura mexicana.

Se inserta el concepto de sexo en uno más amplio que es el de género y se atienden las observaciones de varios investigadores que afirman que la condición biopsicosociocultural del ser humano nos obliga a ir más allá de la mera consideración del sexo, como característica biológica y trascender al concepto de género como concepto integrador de la conducta.

En éste capítulo también se resalta el papel de la cultura y sus formas socializantes de perpetuarse a través de normas y tradiciones.

De éste capítulo se toman las variables independientes sexo y edad.

En el capítulo III, titulado EL transporte público de pasajeros, primero se dan algunos datos de magnitud que nos permiten tener una idea clara del gran número de sujetos que se transporta cada día en ésta ciudad; se dan datos también de otros modos de transporte diferentes al que nos interesa en ésta investigación y finalmente se aborda la normatividad que las autoridades de esta ciudad han establecido para tratar de que el servicio de transporte público de pasajeros se brinde con los menores problemas posibles.

Al final de éste capítulo se enlazan las actitudes, sexo, edad y transporte, para explicar el interés por realizar éste trabajo.

El capítulo IV, corresponde a la metodología con la cual se llevó a cabo la investigación.

El capítulo V presenta los resultados de la investigación y el apoyo o rechazo a las diversas hipótesis planteadas, relacionando los resultados con los planteamientos expuestos en el marco teórico.

El último capítulo que es el VI, presenta algunos comentarios, limitaciones y sugerencias para posteriores investigaciones, con la propuesta de continuar investigando las actitudes en torno al servicio de transporte público de pasajeros y de otros servicios.

# CAPITULO I

## ACTITUDES

"...Cuando hablamos de un hombre, le damos diversas denominaciones, le designamos por el color, la forma, el talle, por sus vicios y sus virtudes. Por medio de estas clasificaciones y otras mil, decimos de él, no solo que es un hombre, sin que es bueno, que es tal o cual, y así hasta el infinito..."

Platón

## ACTITUDES Y FORMACIÓN DE ACTITUDES.

### 1.- ¿Qué es una actitud?

Una actitud es considerada como una asociación entre un objeto y una evaluación dada (Fazio, 1989).

Por evaluación podemos entender el efecto que despierta, las emociones que genera, la evocación de experiencias y la ubicación de las mismas en favorables y desfavorables e incluso nos puede mover hacia o en contra de un objeto determinado.

La fuerza de esta asociación depende de tres procesos diferentes aunque no se manifiestan con la misma intensidad los tres:

1. Es la percepción de la persona sobre el objeto de la actitud y el encuadre o relación con la información que acerca del mismo posee: Componente Cognitivo.
2. Es la percepción de los sentimientos que dicho objeto despierta en el sujeto: Componente Afectivo.
3. Incluye las tendencias, disposiciones e intenciones hacia el objeto, así como las acciones dirigidas hacia él: Componente Conductual.

Los tres componentes tienen como punto coincidente que son parte de la evaluación de un objeto determinado.

Como resultado de lo expuesto, podemos establecer que la información que llega al sujeto o que el sujeto posee de un objeto en particular, puede ser favorable o desfavorable, los sentimientos y emociones que genera pueden ser positivos o

negativos y la conducta o intenciones de conducta pueden ser de apoyo u hostiles. Una vez que hemos definido la actitud y sus componentes, vale aclarar que la actitud en sí misma, no es una variable directamente observable; podemos decir que es una variable latente y, hablando en términos estadísticos, podríamos decir que es un constructo conteniendo tres factores, el cognitivo, el afectivo y el conductual.

Por lo tanto, conocer una actitud, implica conocer cada uno de sus componentes.

Díaz Loving cita que Fishbein (1990) definió a las actitudes como los sentimientos del individuo, ya sean positivos o negativos, con respecto a la ejecución de la conducta en cuestión.

En ese año, Fishbein realizó un estudio con jóvenes estudiantes de sexo femenino sobre los factores que influyen en la intención de decirle a su pareja que use condón. Su resultado mostró que las actitudes conductuales son los determinantes más importantes que influyen en las intenciones conductuales.

Antes Ajzen (1989), estableció que la actitud en sí misma no es una variable observable, más bien es una variable latente que ha de ser inferida de ciertas respuestas mensurables y que reflejan en última instancia, una evaluación global positiva o negativa del objeto actitudinal.

## 2.- Estructura de las actitudes.

Berckler (1984), realizó un trabajo para contrastar si en efecto la actitud consta de tres componentes mencionados por varios teóricos a partir de la afirmación de John Smith (1950) de que la actitud posee tres componentes el afectivo, el cognitivo y el conductual.

Berckler (1984) eligió a las serpientes como objeto actitudinal y utilizó en primer lugar la técnica de Thurstone (1928), basada en la ordenación de una serie de

elementos, en este caso afectivos, cognitivos y conductuales, de tal forma que se establezca una graduación en intervalos iguales desde el polo positivo al polo negativo del elemento que se trate.

Las aseveraciones que utilizó en su estudio fueron como las siguientes:

Para el aspecto cognitivo:

- Las serpientes son suaves: Buena1\_\_2\_\_3\_\_4\_\_5\_\_mala.
- Las serpientes controlan a las poblaciones de roedores:  
Buena1\_\_2\_\_3\_\_4\_\_5\_\_mala.
- Las serpientes atacan a todo lo que se mueve.  
Buena 1\_\_2\_\_3\_\_4\_\_5\_\_mala.

Para el componente afectivo, utilizó aseveraciones como las siguientes:

- Me siento ansioso ante la serpiente
- De acuerdo 1\_\_2\_\_3\_\_4\_\_5\_\_en total desacuerdo.
- Estoy muy tenso ante la serpiente.  
De acuerdo1\_\_2\_\_3\_\_4\_\_5\_\_en total desacuerdo.

Y el componente conductual lo abordó con afirmaciones como estas:

- Cuando veo una serpiente, grito.  
De acuerdo 1\_\_2\_\_3\_\_4\_\_5\_\_en total desacuerdo
- Me gusta tocar a las serpientes con la mano.  
De acuerdo1\_\_2\_\_3\_\_4\_\_5\_\_en total desacuerdo.

Con la ayuda de la técnica estadística del análisis factorial, Berckler (1984), confirmó que todas las medidas correlacionaban entre sí y en el sentido esperado, es decir los cognitivos entre sí, los afectivos entre sí y los conductuales entre sí.

La mayoría de los estudios sobre actitudes únicamente miden un factor, ninguno mide los tres con un conjunto de afirmaciones como el de Berckler. (Morales, 1994).

Como se ha establecido, la actitud presenta tres componentes el cognitivo, afectivo y el conductual, por lo tanto las respuestas de un sujeto hacia un objeto actitudinal pueden ser de tres tipos, según predomine alguno de los tres componentes.

La investigación de Berckler (1984), confirmó un modelo anterior. Con el propósito de poder diferenciar la preponderancia de un factor sobre los otros, Resemberg y H. vland propusieron en 1960, un modelo jerárquico de las actitudes.

La premisa de estos autores es que las medidas de un mismo componente deben ser muy similares entre sí, y por lo tanto están altamente correlacionados, pero al mismo tiempo poco similares a las medidas de otro componente.

Para definir o caracterizar el componente, se examinan sus diferencias e integración. La primera tiene que ver con el número de creencias que usa una persona al pensar en un objeto actitudinal.

La segunda apunta hacia la consistencia evaluativa de las creencias, es decir al grado en que comparten su evaluación del objeto de la actitud.

Ahora bien, ¿Cómo se relaciona el componente cognitivo con el afectivo?

Generalmente se ha tendido a conceptualizar como consistencia afectiva - cognitivo, es decir, el afecto que despierta el objeto que está acorde con el conocimiento que se tiene del mismo.

Dicho de otra manera, si el sujeto conoce el lado bueno de un objeto o el lado que le conviene de un "objeto", su afecto será positivo; de manera inversa, si el sujeto sólo conoce el lado "malo" o que le es desfavorable de un objeto, su afecto será negativo.

Aunque aquí aparezca claramente explicado, esta consistencia afectiva - cognitiva no siempre es identificable. Puede suceder que el sujeto distinga igualmente en un objeto características favorables o positivas, y también características

desfavorables o negativas, sin embargo las teorías de disonancia cognitiva, la de la autopercepción y la del manejo de la impresión contemplan este tipo de consistencia.

Fundamentalmente se infiere que si existe esta consistencia afectivo-cognitiva referente a un objeto actitudinal en particular, y esta es positiva, es probable que la conducta se dirija hacia el objeto o los satisfactores que representa y, de una manera inversa, si la consistencia afectivo-cognitiva es negativa, propicia el alejamiento del sujeto o del objeto actitudinal.

Además de lo que se ha establecido respecto a la estructura de la actitud, es conveniente aclarar el importante papel que juega como componente cognitivo para identificar e interpretar la realidad de tal o cual manera.

Lingle y Ostrom, ( 1981), partiendo de la interrogante de si la actitud es diferente a cada uno de los tres componentes que la integran, tomaron el factor cognitivo y demostraron que la fuerza que ejerce una actitud sobre la percepción de un objeto, es muy superior a la que pueden ejercer sólo las creencias o únicamente los sentimientos.

Podemos decir que la actitud opera como un marco organizativo que procesa y ordena conocimientos y respuestas acerca de un objeto determinado.

### 3.- Las funciones de las actitudes.

#### I. Función de evaluación de objetos.

Las actitudes más accesibles son aquellas que implican una asociación fuerte entre objeto y evaluación, por lo tanto serán más útiles al momento de guiar la conducta de un sujeto.

#### II. Funciones de Ajuste Social y Expresión de Valores.

La actitud puede desempeñar diferentes funciones para diferentes sujetos, sin embargo podemos identificar claramente dos:

La de ajuste social se cumple en sujetos preocupados por ser consistentes con el medio ambiente en que se encuentran; por lo tanto continuamente se están evaluando con respecto a los demás.

Para ellos el objeto actitudinal es una imagen cuyos atributos están sometidos a la misma.

Para el caso de la función de expresión de valores, lo que al sujeto le interesa del objeto actitudinal son sus características intrínsecas, no siempre observables, es decir la esencia del objeto.

La ventaja de conocer ambas, es la facilidad que tenemos para saber cuál o cuáles características del objeto, son determinantes de la actitud. Con esta base, el cambio de actitudes se facilita, pues queda perfectamente identificado el aspecto del objeto y de la actitud sobre el cual es necesario trabajar.

### 4.- Adquisición de las Actitudes.

Podemos considerar tres formas en que se pueden adquirir las actitudes:

- a) Por la relación directa con el objeto o situación que genera la actitud.
- b) Por la interrelación con otros sujetos que definen o manifiestan una actitud determinada.
- c) A través del proceso de socialización que se manifiesta a lo largo de toda la

vida del sujeto.

La socialización ha sido definida como todas y cada una de las instancias a través de las cuales un sujeto humano integra e incorpora las consignas, y determinaciones de la estructura social en la que interactúa. Dentro de esas instancias se encuentran la familia, la escuela, la religión, los medios de comunicación, entre otras. Estas instancias tienen una importante contribución en el modo de conformar, transmitir, mantener y conservar a lo largo del tiempo valores, costumbres, tradiciones, actitudes y creencias, que influyen y determinan el comportamiento de un sujeto. ( Bustos 1988)

A lo largo de su existencia, cada sujeto interioriza valores y normas que capta del entorno social en que se desarrolla, de esta misma forma adquiere las actitudes.

Los valores y las normas fijan al sujeto lo que debe ser, es decir, le muestran las expectativas que con respecto a él, como sujeto, tiene el grupo al cual pertenece; de esta forma el grupo orienta la conducta de sus nuevos miembros o de los miembros jóvenes en tanto son adultos y asumen una identidad propia.

A pesar de lo anterior, y básicamente por la individualidad de cada sujeto para vivir e interpretar las experiencias, un mismo valor puede generar diversas actitudes, que si bien no llegan a ser opuestas unas con otras, si nos permiten contar con la gran gama conductual y actitudinal que caracteriza a los grupos humanos.

##### 5.- Formación de las Actitudes.

Como ya se señaló, el sujeto a través del aprendizaje social interioriza normas, valores y creencias para a partir de estos conformar sus actitudes. Obviamente los sujetos de referencia o agentes socializadores, juegan un papel determinante en la formación de actitudes toda vez que se convierten en codificadores y

decodificadores de la información que llega y sale del sujeto. Para usar un ejemplo claro, piense en los padres del sujeto, quienes durante su niñez y adolescencia traducen en acciones o discursos, los valores sociales.

A medida que un sujeto va creciendo en el seno de un grupo social, va adquiriendo pautas de conducta que se vuelven cada vez más complejas; como su red de relaciones va creciendo, la cantidad y calidad de la información que recibe va en aumento, por lo que la formación y modificación de actitudes se convierte en un continuo que dura mientras el sujeto vive.

Esta información, adquisición y transformación de las actitudes que un sujeto presenta a lo largo de su existencia, se ven reforzadas en forma diferenciada, es decir, el grupo de referencia o de pertenencia reforzará en el sujeto aquellas conductas que sean consistentes con los valores y creencias del grupo y no reforzará aquellas que son contrarias y, en ocasiones, solo diferentes.

Conforme pasa el tiempo y el sujeto crece, aprende e incorpora a su repertorio conductual y cognoscitivo la forma de manejar y manifestar sus actitudes.

A manera de conclusión para este apartado, podemos puntualizar que la socialización es un proceso que se manifiesta durante toda la vida de un sujeto; que este proceso lo dota de valores y creencias y que ambos serán el crisol a través del cual el sujeto interpretará tanto la información que recibe como su propia conducta, todo esto le permitirá conformar sus propias actitudes y le dará herramientas para adecuarlas o modificarlas de acuerdo con sus exigencias y las del medio social en el que se desarrolla.

## 6.- Otras aportaciones al estudio de las actitudes.

### THURSTONE (1928):

Su contribución más conocida al estudio de las actitudes, fue su solución al problema de la medición al poner en circulación el imperativo "las actitudes pueden medirse". (Thurstone 1928). Con esta afirmación se trasladan las actitudes al terreno de lo observable.

Para este autor, el concepto de actitud denota un constructo psicológico multidimensional y muy completo. El problema de medición de tal objeto, lo resuelve en parte midiendo solamente una de sus dimensiones.

Mientras otros teóricos discutían sobre el concepto de actitud, Thurstone encontró que la actitud posee un atributo afectivo. Esta dimensión afectiva, dirigía la conducta del sujeto hacia un objeto determinado, (objeto actitudinal), para acercarlo o alejarlo. Este fue el punto de partida para posteriores investigadores que aceptaron este análisis dimensional de las actitudes.

Para Thurstone ( 1928), por tanto, el afecto hacia el objeto depende de las creencias en torno a este objeto, además, dichas creencias pueden ser distribuidas y analizadas estadísticamente, de tal suerte que, cuando cambia la distribución de las creencias, cambia la actitud.

Posteriores investigadores concluyeron que la información y la evaluación que el sujeto hace de ésta, tiene mayor influencia en el cambio de actitudes que el contenido cognitivo de esta información, sin embargo, ninguno aclara el papel central de la carga evaluativa (dirección y magnitud) de las cogniciones que determinan la ubicación de una actitud del individuo en su contenido afectivo.

### LEWIN(1933):

La proposición básica del esquema de Lewin se expresa con esta ecuación:

$C=F(P.A.)$ , donde la "C" es la función conjunta (F) de la persona (P) y su ambiente (A). Esta ecuación quería decir que el comportamiento estaba determinado por la operación simultánea de condiciones momentáneas del individuo en combinación e interacción con la estructura de su ambiente.

Lewin consideró a las actitudes como un determinante conductual más que una variable dependiente, las asume como algo dado y no como algo que se forma y genera por el cambio.

Acaso pudiéramos decir que su término de valencia positiva o negativa, es lo que más se asemeja a la actitud, por lo tanto, las actitudes no eran más que una más de las fuerzas que entran en juego en el espacio vital de cada individuo.

Con base en lo anterior, el cambio de actitud vendría a ser el cambio de valencia que se da cuando el objeto al que se dirige (objeto actitudinal), cambia de contexto y por lo tanto, cambia su ubicación en el espacio vital de cada individuo.

La contribución de Lewin al campo de las actitudes, se debe más bien a su concepción del hombre como ser pensante y cognitivo, con estructuras cognitivas y afectivas operando en forma interdependiente para determinar el comportamiento subsecuente

### ALLPORT(1935):

Allport identificó 4 condiciones para la formación de las actitudes, pero no desarrolló ninguna con mayor detalle.

#### PRIMERA

Las experiencias individuales con el objeto actitudinal, se combinan por medio de la integración para formar una actitud unificada.

#### SFGUNDA:

Una actitud que inicialmente es gruesa y difusa, por medio de la experiencia se convertirá en diferenciada.

**TERCERA:**

Las actitudes permanentes se forman rápida y violentamente como resultado de una sola experiencia traumática.

**CUARTA:**

La imitación de actitudes presentadas por amigos, padres o gente que nos rodea, pueden ser una fuente de actitudes ya hechas que el individuo adquiere.

Cómo se puede observar no hay una explicación del papel que juegan la percepción, el aprendizaje y la motivación en el cambio de actitudes.

El máximo acercamiento que tuvo Allport para poder examinar los procesos psicológicos subyacentes, fue cuando estudió la teoría de la opinión pública de LIPPMAN (1921). Este afirmaba que la actitud era útil para el sujeto en la medida que le permitía emitir respuestas más o menos rápidas ante una variedad inmensa de objetos, es decir le permitían al sujeto cierta economía cognitiva.

**NEWCOMB ( 1937):**

Enfatizó la importancia del contexto interpersonal para mantener y cambiar las actitudes. La relación continuada con amigos, padres, hermanos y conocidos que habían ayudado a formar la actitud, hace que la nueva información incluya muy poco para lograr el cambio de actitud.

Contrariamente a lo antes descrito, las nuevas relaciones y los nuevos amigos, traen consigo nueva información, nuevas creencias y nuevas actitudes que influyen de manera importante en el individuo haciéndole cambiar de actitud, asumiendo la de sus nuevas relaciones.

Con base en lo anterior, podemos asumir que el grupo al cual pertenece el individuo y que le brinda seguridad y apoyo, influye para el cambio de actitudes, ya

que el sujeto para sentirse aceptado e integrado, se presentará como un ente receptivo a la nueva información.

La contribución básica del trabajo de Newcomb al campo de las actitudes, radica en la identificación de un determinante social significativo en el cambio de actitudes, sin embargo no construye o no identifica un proceso psicológico subyacente a las actitudes y su manifestación.

### SMITH (1950):

Ofrece primero una descripción de los atributos mensurables de la actitud y después hace un análisis de las funciones de la actitud que le resultan útiles al individuo.

Identifica tres características de las actitudes:

1. El componente afectivo de la actitud del individuo, que incluye la dirección e intensidad de la misma, característica idéntica a la identificada por Thurstone (1928). Estas dos características afectivas, las define tanto en términos de la reacción del individuo hacia el objeto de actitud como un todo, como en términos de la relación con cada uno de los atributos específicos que el objeto puede poseer.
2. El componente cognitivo está en el contexto informativo y la perspectiva temporal de la actitud. El contexto informativo incluye el conjunto de estereotipos, creencias y conocimiento factual que la persona posee con relación al objeto actitudinal.
3. El componente conativo o conductual de las actitudes, es la orientación del individuo hacia la acción que podría tomar en relación con el objeto de actitud.

La aportación más sobresaliente de Smith (1950), es la inclusión de dos componentes más a la actitud, perfectamente diferenciados del que había postulado Thurstone (1928); además la orientación de la posibilidad de estudiar y explorar cada una por separado.

Para Smith, la mera información por sí misma no es determinante para el cambio de actitud.

Según este autor, hay cuatro funciones básicas de la personalidad medidas por la actitud:

1. Función de valor.- Las actitudes representan una manifestación de los valores personales y sociales básicos del individuo. Smith postulaba que la intensidad de una actitud estaba en función, primero del grado en el cual el valor está comprometido con la actitud y segundo, por la importancia del centralismo de todos los valores así comprometidos.
2. Función de consistencia.- Refleja la medida en la cual la actitud es consistente con la forma de reacción característica del individuo.
3. Función de ratificación.- Expresa el hecho de que la actitud puede servir directamente a que el individuo satisfaga sus necesidades básicas.
- 4.- Función de conformidad.- Sirve para facilitar la identificación del individuo con amigos o personas valorados y además para propiciar su aceptación.

De acuerdo con cada una de estas funciones, el cambio de actitud puede lograrse ya sea modificando la estructura de valores del individuo, alterando su disposición personal básica introduciendo información y experiencias disruptivas, o cambiando la demanda de actitud de respeto y aceptación por medio de individuos valorados en su ambiente social.

### SHERIF Y CANTRIL ( 1964):

Enfatizaron el papel del proceso conceptual en el cambio de actitudes, aunque reconocían la importancia del contenido cognitivo, la relación de la actitud con el sistema motivacional del individuo y la aplicación de los principios del aprendizaje y el condicionamiento; consideraban que la primera y más importante fase de la adquisición de las actitudes, era la fase conceptual. Postulaban "...la percepción siempre está involucrada, dado que las actitudes no son innatas sino el producto de la experiencia, por lo tanto las actitudes son el juicio del individuo en una situación social".

La distinción básica que ofrecen entre juicios psicofísicos y actitudes, es que las actitudes están cargadas de propiedades afectivas, mientras los juicios de estímulos neutros están relativamente libres de afectos.

Sherif y Cantril ( 1964), señalaron dos tipos diferentes de efectos:

1. Efecto de la selectividad de la percepción.
2. Efecto del marco de referencia.

Para las actitudes, los efectos de la selectividad tienen dos implicaciones:

PRIMERA.- La porción del mundo objetivo, fuera del campo perceptual a la cual el sujeto presta atención, influirá en la naturaleza de la actitud final.

SEGUNDA.- Una vez formada la actitud final, puede a su vez convertirse en determinante para percibir posteriormente la realidad, es decir, será determinante para la selectividad perceptual.

Respecto del marco de referencia, Sherif y Cantril (1964) proponen que los juicios dependen de cuatro factores.

1. La distribución de los estímulos previamente conocidos en el establecimiento del juicio.

2. Los antecedentes de los estímulos.
3. La presencia de anclajes previamente establecidos en la formación del juicio.
4. La cantidad de experiencia con el anclaje particular o marco de referencia preestablecido.

En el primer caso, el efecto de la exposición previa a creencias definitivamente a favor, hará que el individuo se vea a sí mismo en forma menos favorable; en el segundo caso, el conocimiento de las actitudes de los demás opera como estímulo antecedente; tercero, la propia actitud puede actuar como anclaje previamente establecido y finalmente, entre más se utilice un anclaje o marco de referencia más difícil será modificarlo.

Una contribución especialmente valiosa de estos dos investigadores y que también aparece en los trabajos de Festinger ( 1950), fue su formulación de la variable de estructura en la situación de juicio o evaluación. **"cuando el campo del estímulo está relativamente bien estructurado y no es ambiguo, el individuo es capaz de juzgar con relativa precisión con base en la información del estímulo y, sus juicios tenderán a ser objetivos; sin embargo, si se trata de un estímulo poco estructurado, una variedad de factores subjetivos inherentes al juicio afectarán los juicios resultantes. "**

**El individuo incorporará cualquier anclaje disponible, interno o externo, que le proporcione estabilidad y coherencia a la situación que se evalúa.**

## **CAPITULO II**

# **DIFERENCIAS SEXUALES Y DE GÉNERO ENTRE HOMBRES Y MUJERES.**

“ ...Ahora bien; puesto que hemos admitido que los géneros también son susceptibles de mezcla, ¿ no es indispensable que el que se toma el trabajo de explicar con exactitud qué géneros se asimilan, y qué géneros se rechazan, se valga de alguna ciencia para sus razonamientos?...”

Platón

Diferencias sexuales y de género entre hombres y mujeres.

1.- El sexo como componente biológico y el género como constructo social.

El conocimiento del mundo supone la estructuración de la información y su acomodo en ejes organizados. La tradicional diferenciación entre masculinidad y feminidad, es una forma simplificada de clasificar los acontecimientos y el comportamiento como perteneciente a uno u otro bando.

Juan Carlos Ramírez Rodríguez, Coordinador e Investigador del Programa Interdisciplinario de Estudios de Género, del Instituto de Estudios Económicos y Regionales de la Universidad de Guadalajara, en su artículo " Género y Salud" (1995), plantea que el término Género, es ante todo una construcción social sobre las actitudes, las prácticas y valores que diferencian al hombre de la mujer. Como construcción social, se encuentra en permanente cambio, además no es universal; entonces, más que hablar de género masculino y femenino, debemos hablar de géneros masculinos y femeninos.

Olga R. Bustos Romero (1994), en su artículo" La Formación del Género: impacto de la socialización a través de la educación", cita algunas cuestiones interesantes y aporta otras tantas al estudio del género.

Por ejemplo, Bustos(1994) cita a Benería y Roldan(1987), quienes definen el género como la red de creencias, rasgos de personalidad, sentimientos, valores, conductas y actividades que diferencian a los hombres de las mujeres.

Para la transmisión y el aprendizaje de todos esos aspectos, Bustos(1994), atribuye un papel fundamental al proceso de socialización.

Para esta autora, la asignación o rotulación del género se hace a partir de una diferenciación sexual biológica, es decir, a partir de los genitales externos del

recién nacido.

También cita a Lamas, (1986), quien ha expresado que la cuestión ampliamente aceptada de que biológicamente, es decir en términos anatómicos, fisiológicos y hormonales, hay diferencias entre hombres y mujeres, pero ha puesto mucha atención y tratado de resaltar el hecho de que históricamente, esas diferencias se han traducido en cierto grado de discriminación para evitar que la mujer asuma algunos roles importantes en la sociedad.

Si bien el desarrollo teórico que sustenta la categoría de género tiene un impulso decisivo del movimiento feminista, es a finales de los años sesenta en los denominados estudios de la mujer, donde esta aproximación abre otras posibilidades para ir mas allá en los análisis que atienden a la problemática de la mujer en general y en cuestiones de salud en particular.

Los estudios de género, tienen como principal característica que parten de las diferencias de sexo ( biológico), entre hombres y mujeres, para después trascender al concepto más complejo y acabado y por lo mismo polifacético.

Bustos(1994) cita que Oakley (1972) ;Rubin (1975);Bleichmar (1985); Izquierdo (1985), se han abocado a estudiar las diferencias entre sexo y género, y una constante que se observa es que el género es considerado como una construcción cultural, mientras que el sexo es una consecuencia biológica. Cita también que Stoller ( 1968), en su libro titulado Sexo y Género, describe que su concepción del género como la construcción social de lo femenino y masculino la formuló a partir de la identificación de algunos trastornos de la identidad sexual

En mucha de la literatura, sobre todo de corte feminista, el sistema sexo – género, es visto como un sistema de opresión deliberado que perméa instituciones sociales como la familia y que es reforzado por los medios de comunicación y la religión.

El feminismo marxista considera la existencia de un sistema de opresión

estructural de la mujer, enfocándose a la división sexual del trabajo. Se hace referencia a la opresión de clase y de género asignándoles cierto paralelismo, ya que además de que se explota la fuerza de trabajo, también se explota el trabajo doméstico.

El psicoanálisis feminista sostiene la idea de que las diferencias de género surgen de las relaciones familiares, particularmente del maternazgo. El género se encuentra en el inconsciente y es manifestado a través de la sexualidad, las fantasías y el lenguaje. La sexualidad es entonces una fuerza ideológica y cultural poderosa que oprime a la mujer tanto en términos físicos(corporales), como en términos psicológicos a través del inconsciente.

Bajo estas aproximaciones, el concepto de patriarcado es un concepto central, pero tiene distintas connotaciones: mientras que para el feminismo radical es una forma de dominación sobre la mujer a través del control de la sexualidad y la reproducción, para el feminismo marxista el patriarcado se representa como el dominio de la mujer por el hombre en el hogar y se continúa con la explotación en el mercado de trabajo. En cambio para el psicoanálisis, el patriarcado se presenta como reglas simbólicas sobre la sexualidad y el inconsciente.

En general y con base en lo expuesto por diversos autores como Bustos (1994), Lamas, ( 1986), Oakley, ( 1972), Stoller, ( 1968) y otros, dentro del campo de la psicología el género se relaciona con tres aspectos básicos:

- La asignación de género, que se establece al nacimiento y que está dado por las características morfológicas del individuo.
- La identidad de género, que se corresponde con las formas de sentir y actuar como mujer o como hombre, que se establecen en la primera infancia y que, de acuerdo con la posición más tradicional y menos social, son difíciles de modificar con el tiempo.
- El papel de género, que es el conjunto de normas, pautas y preceptos que

llevan a establecer estereotipos con matices en las distintas culturas.

En consecuencia, la categoría de género no sólo contribuye a la comprensión de la vida de la mujer y del hombre, sino que además permite analizar las relaciones entre ambos.

## 2.- El género como constructor de relaciones dentro de la cultura.

Como ya se ha explicado, a través de la socialización, cada sujeto asume roles a partir de los cuales organiza su forma de relacionarse con los otros sujetos de su mismo sexo y también con los sujetos pertenecientes a otros sexos. Estos roles **construidos, reformados y transmitidos culturalmente**, responden a una serie de normas y reglas, la mayoría de las veces no escritas, que regulan el juego social en el que cada día participan hombres y mujeres.

El matrimonio, la maternidad y la paternidad, el trabajo y todas las actividades importantes del ser humano, se rigen por estas reglas, que ponen especial interés en el sexo del sujeto y en su edad.

A lo largo de su vida, los sujetos incorporan a su repertorio conductual y mental, actitudes consideradas como específicas y propias de un sexo y otro, toda esta constelación de normas y valores están inscritas en el género de cada sujeto y constituyen un entramado a través del cual el sujeto percibe la realidad, generando expectativas que movilizan su acción.

Históricamente se ha asignado a la socialización que se da en la familia, la principal responsabilidad en la formación del género de un sujeto, actualmente, desde la perspectiva cognoscitiva y sociocultural, se ha desplazado el interés hacia los roles adultos desarrollados en el seno familiar, conyugal y laboral, abriendo así el abanico a un gran número de variables y experiencias que

intervienen en la formación del género de un sujeto. De ahí que el género se considere como el soporte de las diferencias psicosociales entre los hombres y las mujeres.

Díaz Guerrero (1972) va mas allá, al afirmar que el marco fundamental del comportamiento humano es la cultura, y en el caso de la cultura mexicana, la forma de enfrentar los cambios radica en la modificación del sujeto, más que en la modificación del ambiente.

Carrillo Trujillo y sus colaboradores citan en su ponencia " Niveles de Expresividad-Instrumentalidad en Hombres y Mujeres" presentada en el VIII Congreso Nacional de Psicología Social celebrado en Guadalajara, México en Octubre de 2000, que las primeras investigaciones realizadas en México sobre masculinidad y feminidad realizadas en 1981 por Díaz Loving y cols. , encontraron 4 factores para evaluar la masculinidad y feminidad. Se cita también en ésta ponencia que posteriormente otros estudios realizados por Díaz Loving, Rivera Aragón y Sánchez Aragón (1994), reportan factores que dan como resultado cuatro categorías de masculinidad – feminidad ya que tipificaron a los sujetos en masculinos, femeninos, andróginos e indiferenciados.

Bustos(1996) cita que mucho antes Bem, (1972), propuso suavizar la bipolaridad masculino-femenino, proponiendo que la mixtura de las características de ambos polos, daría como resultado una personalidad más integrada y más equilibrada, es decir, andrógina, con un comportamiento afectivo y saludable. Con el tiempo esta postura perdió fuerza, sobre todo porque los sujetos calificados como andróginos, nunca igualaron el desempeño de sujetos líderes masculinos o femeninos en diversos campos de la actividad humana.

En 1987, Alice H. Eagly estableció en su teoría del rol social que las diferencias sociales entre los géneros están determinadas por la división del trabajo.

En octubre de 2000, como parte del compendio los trabajos presentados en el

VIII Congreso Nacional de Psicología Social, titulado La Psicología Social en México Vol. VIII, esta misma autora ( Eagly, 2000), presentó el estudio "Diferencias en las Actitudes de Mujeres y Hombres: Implicaciones de la Brecha de Género en la conducta de voto". En este trabajo se refirió a las diferencias en las actitudes que tanto hombres como mujeres sostienen ante temas sociales y políticos en situaciones electorales en los Estados Unidos.

La conclusión más importante de este trabajo fue que las actitudes feministas de los candidatos les reportaban más votos femeninos y las actitudes masculinas de los candidatos les reportaron votos masculinos, por lo tanto es importante considerar el género de los sujetos al momento de diseñar una campaña política ya que el género puede orientar la conducta de voto hacia uno u otro candidato.

### 3.- El género como resultante de los roles sociales, la edad y el sexo.

La polarización social entre los hombres y las mujeres resulta en diferencias de género, por eso la continuidad de los roles sociales adultos se consideran de gran relevancia para la conducta social del adulto, permitiendo explicar las diferencias entre los sexos más allá de la socialización infantil o de las predisposiciones biológicas. Según esta autora los determinantes de las diferencias de género están interrelacionados con la conformidad hacia los roles sociales, la adquisición de cualidades acordes con estos y las creencias de las consecuencias del cumplimiento de toda esa normatividad no escrita a la que nos hemos referido antes.

Según Nancy Ruso ( 1984), esta normatividad gira en torno a las relaciones entre los sexos, y se relaciona también en forma más específica con los papeles reproductivos y por lo tanto con la sexualidad. La interiorización que la mujer hace del cuidado que debe tener hacia los hijos provoca que una vez que éstos nacen,

la mujer se separe de roles sociales productivos (remunerados) y socialmente mejor valorados que el de ser madre, sobrevalorando por contraposición la no-separación del hombre de estos roles sociales productivos altamente sobrevalorados, paradójicamente, por las propias mujeres, con la agravante de que en la crianza de los hijos, sean hombres o mujeres, ellas transmiten esta sobrevaloración de los roles masculinos y la infravaloración de los roles femeninos, incluida la maternidad.

Aunque tradicionalmente se ha aceptado que los cambios más importantes los sufre el ser humano durante las primeras etapas de la vida, y que a la edad adulta se llega con la personalidad ya formada. Investigaciones más recientes Rossi (1986), apuntan que la característica principal de una persona adulta es el cambio y no la estabilidad, dependiendo de la edad o de la biología, pero más específicamente de los acontecimientos vitales importantes influidos por los contextos de género en los cuales se desarrollan.

El desarrollo adulto tiene que ver con la solución de problemas que afectan la vida afectiva y las relaciones sociales; los hombres y las mujeres enfrentan marcos normativos que definen su identidad afectando inevitablemente su vida íntima. La elección de pareja, o la decisión de quedar solo, la estabilidad de las relaciones sentimentales, la opción por los hijos, son acontecimientos que afectan la formación de estructuras sociales, como la familia, de mayor o menor duración.

La instalación de un sujeto en el entramado social depende de los roles que asume, respetando casi siempre la normatividad social establecida para ello, el asumir estos roles afecta en forma diferente a hombres y mujeres.

En general las sociedades están provistas de ritos y pasajes para los diferentes momentos del desarrollo de la vida, de manera que la incorporación de nuevos papeles respete esa normatividad, estableciendo un modelo de comportamiento que permita al sujeto insertarse en la sociedad.

A lo largo de este proceso, el sujeto enfrenta conflictos consigo mismo y con los otros, ya que la dinámica de las estructuras sociales e ideológicas presentan demandas de comportamiento para las cuales la relación entre las normas, las posibilidades y la historia personal es muy importante.

Ser adulto implica asumir todo este entramado de normas y tradiciones, independientemente de las características personales, en muchos casos renunciado a los roles y privilegios de estadios anteriores como la pubertad o la adolescencia, donde la sociedad es más consecuente en algunos aspectos, pero más demandante en otros.

El mundo adulto para una persona es algo esperado, necesario y temido a la vez, implica cambios en el comportamiento, acordes con las exigencias del grupo, exige una redefinición de expectativas y necesidades; para todo esto la actividad laboral es decir, el trabajo, es indispensable ya que posibilita la inserción en un grupo cohesivo, normado, que permite posibilidades de aprendizaje social y desarrollo de otras posibilidades como la formación y el mantenimiento de una familia, la autonomía en el seno de una pareja, el ejercicio del liderazgo en la toma de decisiones y la independencia del núcleo familiar paterno, responsable de la socialización inicial.

Es a través de la división del trabajo y de la formación de una familia, como la sociedad conserva los valores y como el individuo se inserta en el proceso de reproducción de los mismos, por lo tanto, la continuidad en los cambios y alteraciones de este marco normativo ya comentado, afectan profundamente a la estructura social y también a los procesos psicológicos como las actitudes.

Es por ello que es importante estudiar las posiciones que varones y mujeres tienen en la estructura social y los conflictos generados en el transcurso de su desarrollo como adultos, como respuesta a esas demandas sociales que casi siempre se convierten en mandatos interiorizados como propios.

Este transcurso hacia la edad adulta, además del conflicto vertical a través de las diferentes etapas de la vida, también conlleva un conflicto horizontal de género.

La realización de los objetivos más importantes como encontrar una pareja, ser padre y lograr competencia laboral, presenta aspectos diferentes entre hombres y mujeres, dependiendo de las condiciones sociales, las variaciones en identidad y la interiorización de la normatividad establecida para cada género. Este tipo de conflictos permean también todos los procesos psicológicos.

La identidad de los varones está determinada por el éxito profesional, mientras que para las mujeres este éxito se basa en lograr formar una familia. Así los papeles de esposa y madre se consideran básicos en la formación de la identidad femenina y el papel de proveedor es básico para la identidad masculina.

Sin embargo esta fórmula simplista ha sufrido cambios importantes como consecuencia de cambios socioeconómicos y políticos recientes; la familia tradicional ha dejado su lugar a otras formas de convivencia en las cuales los matrimonios heterosexuales se dan más tarde, la mujer se divorcia más, trabaja y es cabeza única de su familia, existen matrimonios entre personas de un mismo sexo, madres solas con hijos y padres solos con hijos etc.

Como ejemplo de esta situación, me permito citar el artículo publicado en el Diario La Jornada, del día 3 de noviembre de 2000, escrito por el investigador del Colegio de México Julio Boltvinik y titulado "Género y Pobreza".

En este interesante ensayo señala que de acuerdo con su investigación sobre datos demográfico – laborales en México, a partir de la Encuesta Ingreso-Gasto de los Hogares en 1996, los hogares jefaturados por mujeres son menos pobres que aquellos jefaturados por los hombres, lo anterior a pesar de que los hogares jefaturados por hombres perciben un ingreso 57% superior al de los hogares jefaturados por mujeres. Otro resultado del estudio es que mientras los hombres jefes de hogar presentan edades entre los 21 y 50 años, la edad de las mujeres

que son cabeza de familia oscila entre 41 y 60.

Cierran el estudio tres datos importantes: 1) Los hogares presididos por mujeres son 25% más pequeños que los jefaturados por hombres. 2) La población de los hogares jefaturados por mujeres presentan una población infantil con una edad promedio de 12 años; los jefaturados por hombres presentan 10 años de edad promedio y 3) Los sujetos que habitan en hogares con jefatura femenina son más independientes de aquellos que habitan hogares con jefatura masculina.

Actualmente, entonces, la variable importante para determinar el rol que asume una persona de cualquier género es la actividad laboral. Es en torno a esta actividad que se trata de organizar la vida en pareja, la concepción y la crianza de los hijos, la continuidad en la educación y en general todos los aspectos psicosociales de la vida.

En consecuencia, la personalidad de un sujeto y todos los procesos subyacentes se encuentran en constante cambio y adaptación a las demandas del grupo social al cual pertenecen los sujetos. Aunque existen semejanzas importantes en los roles actuales que desempeñan hombres y mujeres, es evidente que el proceso de ser adulto sigue dependiendo de los roles que el grupo asigna a unos y a otros, y aunque la variable trabajo, es determinante en la forma en que ambos se relacionan, es posible encontrar diferencias importantes en la forma en que hombres y mujeres abordan el mundo, la forma en que sistematizan la información que reciben y la postura que asumen ante los hechos cotidianos de la vida.

La concepción de un desarrollo vital lineal ajeno a los continuos cambios y conflictos que suponen los procesos psicológicos y las asimetrías sociales, ocasionan dificultades para enfrentar las transformaciones sociales, fisiológicas y psicológicas. Ser adulto, varón o mujer, implica seguir reestructurando los procesos psicológicos, gracias a la capacidad de análisis y reflexión y a la inacabada identidad sexual y de género. En consecuencia, durante toda la vida del

sujeto, la capacidad de cambio del ser humano permanece y seguirá influida por los procesos sociales en los cuales se encuentra inmerso.

Al aproximarse la senectud, el sujeto continúa cambiando, todo el potencial que alcanzó su máxima expresión en la edad adulta, ahora empieza a decrecer; algunas habilidades se empiezan a perder, principalmente aquellas que implican un esfuerzo físico considerable.

El transcurrir de la vida, desde el nacimiento, es un proceso continuo de cambios biológicos y psicológicos que requieren una adaptación constante del sujeto. En ese devenir, las modificaciones que sufre el organismo hasta la edad media se consideran como una esperanza, en el sentido de que cuando es niño, vive con la esperanza de ser más grande, mas fuerte, más inteligente, etc., esta esperanza, se ve reforzada en la edad adulta cuando su desarrollo le permite percibirse con muchas habilidades y destrezas que le permiten ir resolviendo los problemas que la vida le presenta, es en esta etapa cuando puede ver realizadas todas sus aspiraciones.

A partir de esta etapa, es decir, después de la madurez, los cambios se perciben como una desesperanza, con la certeza de que ya nada será como antes.

Esta desesperanza se manifiesta en sus juicios, razonamientos, actitudes etc.

Felix López (1995), en su obra "Reajuste sexual y de género en la vejez" afirma que " los cambios fisiológicos y psicológicos a lo largo de todo el ciclo vital, están íntimamente ligados con la edad, pero a medida que nos referimos a aspectos comportamentales de la sexualidad y a cambios referidos al género, la relación de estos cambios con la edad es menos clara, sobre todo en la edad adulta y la vejez"...

Pareciera, entonces, que los cambios en la edad adulta son tan importantes como los que sufre el sujeto, hombre o mujer, en la niñez o la adolescencia, pero en la etapa madura, estos cambios se relacionan menos con la edad; probablemente

esto se deba a que cuando el crecimiento de la talla y la definición final de las características sexuales secundarias ha terminado, se hacen menos evidentes los cambios físicos, aunque se siga acumulando edad.

Los roles sexuales y de género, se flexibilizan conforme se transcurre hacia la vejez, principalmente en el varón viejo ya que se siente menos presionado a competir, es más sensible emocionalmente y más interesado en los contenidos de las conductas interpersonales. La dulzura del viejo, frente a la dureza del joven es un buen ejemplo de este tránsito. Según Barer, (1994) y Simmont, (1986), los varones mayores son más andróginos que lo más jóvenes. Este cambio se explica también en parte porque el rol laboral está por concluir si no es que ha concluido ya.

Aunque podemos identificar una continuidad en las manifestaciones del género entre sujetos maduros y viejos, ese cambio laboral afecta más las relaciones interpersonales que el asumir la ejecución de tareas domésticas a cambio de las remuneradas fuera de casa.

No debemos perder de vista sin embargo, que los roles y la manifestación del género en varones y mujeres son aspectos multidimensionales y que si seguimos aceptando el continuo cambio del ser humano desde que nace hasta su muerte, es difícil o cuando menos poco sensato emitir juicios totalitarios sobre esta etapa de la vida, no obstante lo anterior, sí podemos identificar algunas diferencias en el comportamiento de los sujetos de uno y otro sexos y de la imagen que tienen de ellos los sujetos que los rodean. Por ejemplo, Barer, (1994), expone:

- Las mujeres son mejor valoradas en características como ternura y capacidad de cuidar a los demás y en estar menos preocupadas por sí mismas, en cambio se les considera más pasivas, dependientes y más deterioradas cognitivamente, además menos atractivas.
- Los varones son considerados más activos, más independientes y menos

deteriorados cognitivamente, pero menos sensibles y más encerrados en sí mismos.

- Ambos, varones y mujeres, se ven afectados por una consideración social negativa a medida que avanza la edad, por arriba de los 75 años, es frecuente asignarles calificativos como feos, rígidos, pasivos, dependientes y deteriorados cognitivamente. Este punto de vista sin duda está influenciado por la cultura occidental que sobre valora lo joven, bello, fuerte y rápido, sobre lo maduro, deteriorado y débil.

Como conclusión de este capítulo podemos decir que el ser humano inicia la construcción de su personalidad, la cual incluye sus preferencias sexuales y su género desde el momento en que nace y lo modifica hasta el último día de su vida, es decir la vida humana es, por fortuna, una vida de cambios inagotable.

Estos cambios y su manifestación están íntimamente relacionados con la edad cronológica de los sujetos y el sexo de los mismos, con los cambios biosociosociales que van sufriendo y con los roles que el grupo de pertenencia les permite – obliga a asumir.

Uno de los cambios más importantes es el asumir la pertenencia a un género determinado y manifestarse siguiendo las normas que para cada género producen los grupos sociales.

Al mismo tiempo, el rol laboral que se asume, influye de manera muy importante en la forma, fuerza y momento en que se asumen otros roles importantes de la vida como el ser pareja, procrear hijos, formar una familia etc.

El género de una persona, va mucho más allá de su sexo, es su manifestación biosociocultural que permea todos los procesos psicológicos de un sujeto, incluyendo necesariamente sus actitudes, mismas que sufrirán muchos cambios a lo largo de la vida del sujeto.

La certeza que nos queda es que el ser humano es permanentemente cambiante y que es una fuente inagotable de sorpresas, agradables y desagradables y que su inseparable carácter biopsicosocial nos mantendrá siempre atentos a su comportamiento.

# **CAPITULO III**

## **EL SERVICIO PÚBLICO DE TRANSPORTE DE PASAJEROS.**

..." Desde los albores de los tiempos, el hombre ha dependido de los medios de transporte, sin ellos el mundo moderno no se entendería, millones de personas no podrían ir a trabajar, igual número de niños no asistiría al colegio y sería imposible transportar los artículos a las tiendas, incluso las cartas que envías, nunca llegarían a su destino y el hombre jamás hubiera llegado a la luna"...

Enciclopedia visual Grijalbo tomo 2.

## 1.- El transporte público de pasajeros

Luis Chías Becerril, (1998), presenta un compendio sobre el transporte metropolitano, abordando cuestiones de urbanismo, economía, reingeniería y demografía, pero en ningún momento aborda el factor psicosocial.

Chías (1998), afirma que el transporte en una ciudad como el Distrito Federal, con una población de más 16 millones de habitantes según el Censo de Población y Vivienda de 1990, además de las aristas ecológicas, económicas y de vialidad, también conlleva problemas de tipo psicosocial.

Cita que acuerdo con la encuesta origen – destino del INEGI de 1995, los habitantes de la zona metropolitana de la ciudad de México realizamos 20.6 millones de viajes diarios en algún tipo de transporte y el Sistema de Transporte Colectivo Metro, realiza recorridos diarios equivalentes a la distancia que tendríamos que recorrer para darle 2.5 vueltas a la tierra.

El 50% del transporte de pasajeros lo constituyen los colectivos, mejor conocido como “micros” o “peseros”, que junto con otros medios de transporte público (autobuses, taxis), transportan a 9 de los 16 millones de habitantes.

La población que utiliza el servicio de los colectivos, presenta un 55% de viajeros hombres y 45% de viajeros mujeres.

La edad de la población del área metropolitana y el porcentaje de viajeros en cada rango se presenta como sigue:

<b>Rango de edad</b>	<b>Población %</b>	<b>Viajeros %</b>
6-11	15.6	8.1
12-29	34.3	37.3
25-44	32.8	38.5
45-64	13.0	13.5
65 o más	4.3	2.7

Fuente: Encuesta origen – destino INEGI, 1995.

La duración de los viajes y el número de los mismos se presenta en la siguiente tabla:

<b>Minutos</b>	<b>%</b>	<b>Millones</b>
Hasta 10	8.1	1.6
11 – 30	41.1	16.6
31 – 60	31.9	6.6
61 – 90	12.1	2.5
91 – 120	5.1	1.1
121 – 150	1.3	0.3
151 o más	0.4	0.8

Fuente: Encuesta origen – destino INEGI, 1995

Todos estos datos nos llevan a concluir que en ciudades como la nuestra el transporte de pasajeros se ha convertido en un servicio estratégico.

## 2.- La normatividad oficial.

A nivel institucional, la Dirección General de Autotransporte del Distrito Federal, es la responsable de reglamentar el servicio de transporte de pasajeros que brindan los colectivos o peseros. El servicio que presta la ruta No. 52, que para efectos de esta investigación es nuestro objeto actitudinal, reglamenta su operación con la Ley de Transporte del Distrito federal, emitida por la Asamblea Legislativa del Distrito federal, el día 30 de Abril de 1999.

Esta ley, en su artículo primero señala que tiene por objeto regular la prestación del servicio de transporte público de pasajeros en el Distrito Federal en todas sus modalidades.

En la gaceta de información del Distrito Federal del mes de mayo de 1999, se difundió información respecto a este reglamento; de esa información se puede de stacar la siguiente:

Para ese reglamento, una ruta es el recorrido o trayecto que realizan las unidades de transporte público de pasajeros, cada ruta debe contar con dos bases, una de origen del trayecto y otra de fin de trayecto. Una base de servicio es el espacio físico en el cual los prestadores del servicio realizan labores de ascenso y descenso de pasajeros, transferencia de usuarios a otros modos de transporte y revisión y limpieza de las unidades.

Cuando la base de servicio se ubica próxima a una base de autobuses, trolebuses, ferrocarril, metro o aeropuerto, se le llama Centro de Transferencia Modal.

La forma legal bajo la cual operan las rutas de transporte colectivo como la ruta no. 52, es una concesión, que es un acto administrativo a través del cual la Administración Pública, en este caso el Gobierno del Distrito Federal, confiere a una persona física o moral la prestación del servicio de transporte público de pasajeros. Este servicio se considera como la actividad a través de la cual el

gobierno satisface la demanda de transporte de pasajeros. Este servicio se ofrece en forma continua, uniforme, regular, permanente y sin interrupciones al público en general.

A la remuneración que el usuario paga por este servicio se le llama tarifa, siendo el usuario toda persona física o moral que hace uso del servicio de transporte público de pasajeros.

Para la prestación de este servicio, el concesionario utiliza un vehículo, considerado como todo medio de motor con cualquier forma de propulsión para transportar personas.

La prestación del servicio se considera de utilidad pública e interés general, igualmente se consideran de interés público tanto la infraestructura como el equipamiento auxiliar para prestar el servicio de transporte de pasajeros como las vialidades, los paraderos, los centros de transferencia modal, las terminales, los cierres de circuito, las bases de servicio, los lugares para el encierro de las unidades, los señalamientos viales, los cruceros y demás infraestructura necesaria para prestar con eficiencia el servicio.

Algunas obligaciones que tiene el concesionario del servicio público de transporte de pasajeros son las siguientes:

- Prestar el servicio de transporte en las mejores condiciones de seguridad e higiene.
- Prestar el servicio de transporte de pasajeros de manera gratuita cuando por desastres naturales, conflictos sociales o cuestiones de seguridad pública así se requiera.
- Proporcionar capacitación constante a sus operadores y demás personal que tenga relación con la prestación del servicio.
- Vigilar que sus operadores cuenten con licencia de conducir y póliza de seguro.

- No suspender la prestación del servicio a menos que exista una causa de fuerza mayor avalada por las autoridades correspondientes.

Se establece que será causa de retiro de la concesión cuando por negligencia, impericia, falta de cuidado o irresponsabilidad, el titular o el conductor contratado por este, ponga en peligro la seguridad de los usuarios, peatones o terceros.

### 3.- La ruta de Transporte Público de Pasajeros No. 52.

La ruta número 52, es parte del gran número de oferentes del servicio de transporte de pasajeros en la zona sur de la Ciudad de México.

Esta ruta tiene su base de origen en la esquina que forman las calles Nezahualcoyotl y Tepetlapa en Colonia Ajusco Huayamilpas y su base de destino en la calle Xicotencatl, esquina con Corregidora, todo en la Delegación Coyoacán.

La concesión fue otorgada hace 25 años y fue renovada el 15 de junio de 1999.

Cuenta con 25 unidades con las siguientes características:

MARCA	RANGO DE LOS MODELOS	TIPO	CAPACIDAD PASAJEROS	No. DE NUNIDADES
CHEVROLET	1978 - 1993	MICROBUS	30	12
FORD	1993 - 1995	MICROBUS	30	8
VW	1985 - 1995	COMBI	10	5
TOTALES			70	25

Fuente: Mesa Directiva de la ruta 52. Datos al mes de junio de 2000.

En su recorrido atraviesa las colonias Ajusco – Huayamilpas, Ajusco, Santo

Domingo; Copilco y Del Carmen Coyoacán.

El trayecto autorizado tiene una longitud de 35 kilómetros, aunque sufre variaciones algunos días de la semana por la instalación de tianguis ambulantes.

En esos días el recorrido puede llegar a los 45 kilómetros.

La velocidad promedio es de 25 km/hora y el tiempo de trayecto se mantiene entre los 35 minutos sin tráfico y una hora 15 minutos con mucho tráfico, aunque existen muchos imponderables, (fallas mecánicas, accidentes, atracos, reparación de calles, etc.)

La tarifa establecida hasta el mes de junio de 2000 va de \$ 1.50 en recorridos parciales y hasta \$3.00 en recorridos completos. Después de los diez de la noche, estas tarifas se incrementan 10%.

Los usuarios de la ruta, de acuerdo al Censo de Población y Vivienda 2000, tienen ingresos de entre 0 y 2 salario mínimos, con excepción de los que viven en las Colonias Copilco y Del Carmen Coyoacán, con ingresos por arriba de los 10 salarios mínimos.

Dada la complejidad de este aspecto de la vida ciudadana, cabe hacerse las siguientes preguntas:

¿Cómo se da la relación entre el conductor del equipo de transporte y los usuarios del mismo?, ¿Qué opinan los usuarios del trato que les da el operador, ¿piensan los usuarios en su seguridad cuando utilizan el transporte?, ¿Qué opinión tienen acerca de la duración del trayecto o la distancia de la ruta? ¿Piensan lo mismo las mujeres que los hombres cuando se insertan en el grupo de pasajeros?.

Díaz Guerrero ( 1979) afirma que ...” el ecosistema humano comprende toda la variedad de conductas, la individual y la colectiva, ambas determinadas por las fuerzas culturales incluyendo las características estructurales, económicas y las instituciones decantadas de la historia específica de cada grupo o nación. Además

del individuo, hay muchas otras fuerzas, generalmente contraculturales, que chocan con las tradiciones culturales, movimientos de las juventudes, la ciencia, la tecnología, la educación, la modernización, la urbanización, la movilidad social, la migración, la comunicación de masas y ocasionalmente, revoluciones políticas o religiosas"...

La carencia de investigaciones de las manifestaciones psicosociales en torno a este servicio cotidiano, que involucra a miles de personas de todas las edades y de todos los sexos es lo que motiva este trabajo. A pesar de la frecuencia con que se da este encuentro entre usuario y transportista, no existe información sistematizada acerca de la actitud de los usuarios.

Es un primer intento por tipificar la conducta de sujetos mexicanos en torno a la demanda de un servicio indispensable en cualquier ciudad.

# **CAPITULO IV**

## **METODOLOGÍA**

...” la ciencia no reside en las sensaciones sino en el razonamiento; solo por el razonamiento se puede descubrir la verdad y es imposible conseguirlo por otro rumbo...”

Platón.

Hasta aquí hemos revisado el desarrollo y los principales conceptos relacionados con las actitudes, su adquisición, conformación y el papel que juegan en la conducta de los sujetos en general.

Asimismo hemos expresado algunas aproximaciones teóricas en torno a las diferencias que existen entre hombres y mujeres, abordando el tema del género con su influencia en la conducta y las actitudes de los sujetos.

Finalmente hemos establecido como opera el transporte público de pasajeros hasta describir como funciona una ruta en particular

Buena parte del tráfico de esta ciudad lo ocasionan los vehículos de transporte público denominados "colectivos" o "peseros"; el malestar entre conductores de otros vehículos por la pérdida de tiempo, los embotellamientos, los accidentes y la contaminación y en general el estrés que genera, parecieran no tener ninguna repercusión en los usuarios de este servicio.

Nuestro interés se centra entonces, en conocer cual es la actitud hacia el servicio de transporte público de pasajeros en los sujetos que utilizan este servicio; además, saber si existen diferentes actitudes entre hombres - mujeres y si la edad tiene algo que ver en la actitud que los sujetos tienen hacia este servicio.

Se considera importante conocer qué piensa el sujeto al insertarse en ese microambiente constituido por el grupo de pasajeros que coinciden en tiempo y espacio.

La investigación que se presenta, pudiera indicarnos si la conducta habitual del sujeto se modifica al transportarse de un lugar a otro y además si el sujeto al ser transportado se detiene a pensar en algunas características de su comportamiento. del espacio que recorre y del vehículo que utiliza.

## 1.- Objetivo.

El objetivo de la presente investigación es medir la actitud de los usuarios hacia el servicio que ofrece una ruta de transporte público de pasajeros.

Los trabajos que sobre actitudes se han encontrado, versan sobre aspectos de la vida de pareja, adicciones, cuestiones afectivas y más recientemente sobre las relaciones de poder entre hombres y mujeres.

Se han encontrado también investigaciones en las que la edad y el sexo de los sujetos se utilizan como variables independientes y también se encontraron investigaciones sobre actitudes hacia la infidelidad (Hernández y Andrade 2000), Negociaciones en la pareja ( Rivera Aragón 2000), Estrategias de Poder en Parejas Yucatecas ( Flores y Díaz Loving 2000) y algunas más presentadas en el VIII Congreso de Psicología Social Y I Congreso de Relaciones Personales, celebrado en Guadalajara en Octubre de 2000, pero ninguna esta encaminada a la investigación de las actitudes hacia un servicio público, y menos aún de transporte.

El transporte es un elemento estratégico en las grandes ciudades, su funcionamiento como vehículo del ser humano, influye necesariamente en su comportamiento.

## **2.- Planteamiento del problema**

¿La actitud hacia el servicio público de transporte de pasajeros, es diferente en los usuarios de acuerdo al sexo y edad que se tengan?

### **Hipótesis**

#### **Hipótesis Nula General**

No hay diferencias estadísticamente significativas en la actitud hacia un servicio público de transporte de pasajeros, en sujetos de diferente edad y diferente sexo que utilizan dicho servicio.

#### **Hipótesis de Trabajo General**

Si hay diferencias estadísticamente significativas en la actitud hacia un servicio público, en sujetos de diferente edad y diferente sexo que utilizan dicho servicio.

#### **Hipótesis Nula1**

No hay diferencias estadísticamente significativas entre la actitud hacia el servicio público de transporte de pasajeros y la edad de los usuarios.

#### **Hipótesis de Trabajo 1**

Si hay diferencias estadísticamente significativas entre la actitud hacia el servicio público de transporte de pasajeros y la edad de los usuarios.

#### **Hipótesis Nula 2**

No hay diferencias estadísticamente significativa entre la actitud hacia el servicio público de transporte de pasajeros y el sexo de los usuarios.

#### **Hipótesis de Trabajo 2**

Si hay diferencias estadísticamente significativas entre la actitud hacia el servicio público de transporte de pasajeros y el sexo de los usuarios.

## **Variables**

### **Variable dependiente**

Actitud hacia el servicio de transporte de pasajeros.

### **Variables independientes**

Sexo: Masculino y femenino.

Edad: Adultos de 20 a 40 años.

Adultos de 40 a 60 años.

### **Definición Operacional de la variable dependiente**

Actitud hacia el servicio de transporte de pasajeros.- Puntaje obtenido en la escala tipo Likert, que mide la actitud hacia el servicio de transporte de pasajeros ( Alpha de Crombach = 0.85).

### **Definición conceptual de la variable dependiente**

Actitud hacia el servicio de transporte de pasajeros.- Evaluación positiva o negativa del servicio de transporte de pasajeros ( Ajzen, 1989)

### **Definición conceptual de las Variables Independientes**

Edad de los sujetos.- Tiempo expresado en años, medido por el propio sujeto a partir de su nacimiento. (Diccionario Enciclopédico Encarta, 1999)

Sexo de los sujetos.- Conjunto de factores orgánicos que distinguen a los hombres y mujeres en la especie humana. ( Diccionario Enciclopédico Encarta, 1999)

## **Definición Operacional de las Variables Independientes**

**Edad:** Tiempo expresado en años, medido por el propio sujeto a partir de su nacimiento, en un rango de 20 a 60 años.

**Sexo:** Pertenencia al grupo de hombres o mujeres manifestada por los propios sujetos.

## **Control de Variables**

- a) Sujetos usuarios del transporte público de pasajeros, pertenecientes al grupo de hombres y mujeres.
  
- b) Edad de los sujetos.

## **Características de los Sujetos**

Hombres y mujeres usuarios del servicio público de transporte de pasajeros, que brinda la ruta No. 52, por lo menos una vez a la semana, independientemente de la longitud y tiempo de recorrido, sin controlar estado civil, ni nivel de escolaridad, nivel socio - económico, ni tipo de ocupación.

Adultos mayores de 40 a 60 años y jóvenes de 20 a 40 años.

	<b>JOVENES 20-40 AÑOS</b>	<b>ADULTOS 40-60 AÑOS</b>	<b>TOTAL SUJETOS POR SEXO</b>
<b>HOMBRES</b>	30	30	<b>60</b>
<b>MUJERES</b>	30	30	<b>60</b>
<b>TOTAL SUJETOS POR RANGOS DE EDAD</b>	60	60	<b>120</b>

### **Muestreo**

El muestreo que se utilizó es del tipo no probabilístico de tipo accidental con una N de 120 sujetos.

### **Procedimiento.**

Se abordó a los usuarios de la Ruta No. 52, que corre de la Colonia Ajusco - H 'ayamilpas al centro de Coyoacán, al momento de utilizar el servicio.

Se aplicó la escala tipo Lickert, diseñada exprefeso para este estudio. La aplicación fue individual.

## **Instrumento**

Escala de actitudes tipo Likert. (Anexo No. 1 )

### **Descripción del instrumento.**

Se elaboró una escala de actitudes tipo Likert conformada por 74 reactivos, se aplicó como piloteo a 30 sujetos. Se llevó a cabo un análisis estadístico de pruebas t para dos muestras independientes a cada uno de los reactivos, utilizando el 25% de los sujetos que puntuaron más alto y el 25% que puntuaron más bajo. En 30 reactivos los resultados de las pruebas t tuvieron una probabilidad asociada menor al 0.05, que fue el nivel de significancia utilizado.

Estos reactivos se agrupan en tres categorías:

I.- Seguridad en la unidad de transporte y recorrido de la ruta No. 52.

II.- Capacidad del chofer y educación vial.

III.- Cuidado personal del operario y atención al público.

Se aplicó el Coeficiente Alpha de Cronbach de consistencia interna, porque el instrumento está constituido por afirmaciones que tienen más de dos opciones de respuesta( Cronbach, 1960, p 161). Se obtuvo un valor alpha de 0.809.

### **Diseño de Investigación**

Se consideró como el diseño más apropiado el Diseño factorial 2X2, ya que se manejan dos variables independientes, el sexo y la edad de los sujetos.

### **Análisis Estadístico**

Análisis de varianza, Prueba t y prueba t para comparación de dos grupos independientes.



**CAPITULO V**  
**RESULTADOS**

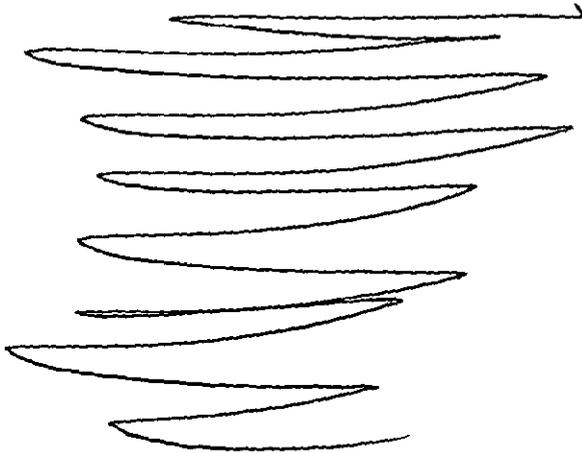


Tabla Número 1

DISEÑO FACTORIAL Y ANÁLISIS DE VARIANZA

	G1 Hombres Maduros		G2 Hombres Jóvenes		G3 Mujeres Maduras		G4 Mujeres Jóvenes	
1	94	8,836	88	7,744	70	4,900	91	8,281
2	82	6,724	83	6,889	79	6,241	84	7,056
3	76	5,776	111	12,321	95	9,025	79	6,241
4	64	4,096	95	9,025	73	5,329	82	6,724
5	97	9,409	83	6,889	73	5,329	90	8,100
6	85	7,225	104	10,816	86	7,396	85	7,225
7	82	6,724	30	900	104	10,816	62	3,844
8	88	7,744	86	7,396	67	4,489	67	4,489
9	93	8,649	109	11,881	82	6,724	54	2,916
10	92	8,464	83	6,889	98	9,604	79	6,241
11	81	6,561	41	1,681	126	15,876	71	5,041
12	128	15,876	49	2,401	121	14,641	70	4,900
13	74	5,476	119	14,181	63	3,969	59	3,481
14	120	14,400	95	9,025	90	8,100	40	1,600
15	91	8,281	90	8,100	54	2,916	77	5,929
16	98	9,604	84	7,056	80	6,400	81	6,561
17	98	9,216	100	10,000	69	4,761	82	6,724
18	110	12,100	82	6,724	91	8,281	94	8,836
19	81	6,561	101	10,201	105	11,025	88	7,744
20	93	8,649	82	6,724	99	9,801	71	5,041
21	87	7,569	85	7,225	114	12,996	32	1,024
22	86	7,396	92	8,464	92	8,464	92	8,464
23	93	8,649	88	7,744	93	8,649	93	8,649
24	100	10,000	78	6,084	98	9,604	91	8,281
25	99	9,801	86	7,396	104	10,816	60	3,600
26	125	15,625	101	10,201	101	10,201	91	8,281
27	90	8,100	69	4,761	93	8,649	74	5,476
28	90	8,100	82	6,724	97	9,409	84	7,056
29	91	8,281	93	8,649	91	8,281	83	6,889
30	75	5,625	71	5,041	98	9,604	95	9,025
n = 30								
suma	2,759		2,560		2,736		2,301	
suma de cuadrados	259,517		229,112		257,156		183,719	
medias	91.97		85.33		91.2		76.7	

		Sexo		
		Hombres	Mujeres	
Edad	Maduros	91.97	91.2	91.58
	Jóvenes	85.33	76.7	81.02
		88.65	83.95	86.3
				86.3

Anexo no. 2- Tabla de medias y resultados del análisis de varianza

	G1 Hombres Madros		G2 Hombres Jóvenes		G3 Mujeres Madras		G4 Mujeres Jóvenes		
1	94	8838	88	7744	70	4800	91	8281	
2	82	6724	83	6899	79	6241	84	7059	total
3	76	5776	111	12321	95	9025	79	6241	929,504.00
4	64	4096	95	9025	73	5329	82	6724	10,366.00
5	97	9409	83	6899	73	5329	90	8100	107,246,736.00
6	85	7225	104	10816	86	7396	85	7225	893,722.8
7	82	6724	30	900	104	10816	62	3944	
8	88	7744	86	7396	67	4489	67	4489	
9	93	8649	109	11881	82	6724	54	2916	sciente
10	82	6724	83	6899	98	9604	79	6241	253,736.03
11	81	6561	41	1681	126	15876	71	5041	218,453.33
12	126	15876	49	2401	121	14641	70	4900	249,523.20
13	74	5476	119	14161	63	3969	59	3481	176,466.7
14	120	14400	95	9025	90	8100	40	1600	
15	91	8281	90	8100	54	2916	77	5929	
16	98	9604	84	7056	90	8100	81	6561	scienteprimevar
17	85	7216	100	10000	89	7921	82	6724	5,495.00
18	110	12100	82	6724	91	8281	94	8836	503,250.42
19	81	6561	101	10201	105	11025	88	7744	4,851.00
20	93	8649	82	6724	99	9801	71	5041	393,622.02
21	87	7569	85	7225	114	12896	32	1024	887,072.43
22	86	7396	82	6724	92	8464	92	8464	3,349.63
23	93	8649	88	7744	93	8649	93	8649	
24	100	10000	78	6084	98	9604	91	8281	scienteprimevar
25	99	9801	88	7744	104	10816	60	3600	5,319.00
26	125	15625	101	10201	101	10201	91	8281	471,523.36
27	90	8100	69	4761	93	8649	74	5476	5,037.00
28	90	8100	82	6724	97	9409	84	7056	422,855.15
29	91	8281	93	8649	91	8281	83	6889	854,366.50
30	75	5625	71	5041	98	9604	95	9025	652.7
media	2,759.00		2,560.00		2,736.00		2,301.00		sciente
media de edad	259,517.00		229,112.00		257,156.00		183,719.00		464.13
edades	91.97		86.33		91.20		76.70		

DISEÑO FACTORIAL 2x2

		sexo		
		hombres	mujeres	
edad	madros	91.97	91.20	91.9833
	jóvenes	86.33	76.70	81.01665
		88.65	83.95	86.30
				86.30

**Tabla Número 2:**

**Resultados de la prueba t e igualdad de medias**

<b>TABLA DE RESULTADOS DE PRUEBA t E DE IGUALDAD DE MEDIAS</b>				
<b>Factores</b>	<b>Medias</b>		<b>Valor t</b>	<b>Probabilidad asociada</b>
	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>		
<b>Seguridad en la unidad y durante el viaje.</b>	<b>25.6167</b>	<b>24.9333</b>	<b>0.54</b>	<b>0.6</b>
<b>Respeto a las normas de Vialidad</b>	<b>38.9</b>	<b>36.0333</b>	<b>1.91</b>	<b>0.1</b>
<b>Atención al usuario</b>	<b>24.5667</b>	<b>23.15</b>	<b>1.35</b>	<b>0.2</b>
<b>Suma</b>	<b>89.0833</b>	<b>84.1167</b>	<b>1.58</b>	<b>0.2</b>

**Tabla número 3:**

**Resultados de la prueba t de la escala completa y de cada subescala :**

1.- Actitud hacia el servicio público de transporte público de pasajeros de la ruta número 52.

<b>VARIABLE</b>	<b>JÓVENES</b>	<b>RESULTADO</b>	<b>ADULTOS</b>
<b>EDAD</b>	<b>ACTITUD MÁS POSITIVA X = 91.85</b>	<b>CON DIFERENCIAS ESTADISTICAMENTE SIGNIFICATIVAS t = 3.29 P = 0.01</b>	<b>ACTITUD MENOS POSITIVA X = 81.61</b>

<b>VARIABLE</b>	<b>MASCULINO</b>	<b>RESULTADO</b>	<b>FEMENINO</b>
<b>SEXO</b>	<b>MISMA ACTITUD X = 89.08</b>	<b>SIN DIFERENCIAS ESTADISTICAMENTE SIGNIFICATIVAS t = 1.58 p = 0.2</b>	<b>MISMA ACTITUD X = 84.11</b>

**Tabla Número 4:**

**Resultados de la prueba t de la escala completa y de cada subescala:**

2.- Actitud hacia la seguridad en la unidad de transporte y en el recorrido.

<b>VARIABLE</b>	<b>JÓVENES</b>	<b>RESULTADO</b>	<b>ADULTOS</b>
<b>EDAD</b>	<b>ACTITUD MÁS POSITIVA X = 26.4</b>	<b>CON DIFERENCIAS ESTADISTICAMENTE SIGNIFICATIVAS  t = 1.90  p = 0.01</b>	<b>ACTITUD MENOS POSITIVA  X = 24.10</b>

<b>VARIABLE</b>	<b>MASCULINO</b>	<b>RESULTADO</b>	<b>FEMENINO</b>
<b>SEXO</b>	<b>ACTITUD MÁS POSITIVA X = 25.61</b>	<b>SIN DIFERENCIAS ESTADISTICAMENTE SIGNIFICATIVAS  t = 0.54  p = 0.6</b>	<b>ACTITUD MENOS POSITIVA  X = 24.93</b>

**Tabla Número 5:**

**Resultados de la prueba t de la escala completa y de cada subescala:**

3.- Actitud hacia la capacidad del chofer y su educación vial.

VARIABLE	JÓVENES	RESULTADO	ADULTOS
EDAD	ACTITUD MÁS POSITIVA X = 39.7	CON DIFERENCIAS ESTADISTICAMENTE SIGNIFICATIVAS t = 3.06 p = 0.01	ACTITUD MENOS POSITIVA X = 35.2

VARIABLE	MASCULINO	RESULTADO	FEMENINO
SEXO	ACTITUD MÁS POSITIVA X = 38.9	SIN DIFERENCIAS ESTADISTICAMENTE SIGNIFICATIVAS t = 1.91 p = 0.10	ACTITUD MENOS POSITIVA X = 36.03

**Tabla Número 6:**

**Resultados de la prueba t de la escala completa y de cada subescala:**

4.- Actitud hacia la atención que el operador brinda al público y su cuidado personal

<b>VARIABLE</b>	<b>JÓVENES</b>	<b>RESULTADO</b>	<b>ADULTOS</b>
<b>EDAD</b>	<b>ACTITUD MÁS POSITIVA X = 25.4</b>	<b>CON DIFERENCIAS ESTADISTICAMENTE SIGNIFICATIVAS t = 3.07 p = 0.01</b>	<b>ACTITUD MENOS POSITIVA X = 22.3</b>

<b>VARIABLE</b>	<b>MASCULINO</b>	<b>RESULTADO</b>	<b>FEMENINO</b>
<b>SEXO</b>	<b>ACTITUD MÁS POSITIVA X = 24.56</b>	<b>SIN DIFERENCIAS ESTADISTICAMENTE SIGNIFICATIVAS t = 1.35 p = 0.2</b>	<b>ACTITUD MENOS POSITIVA X = 23.15</b>

## Interpretación de Resultados

Una vez aplicado el análisis de varianza, se obtuvo lo siguiente:

1. De acuerdo a nuestro nivel de significancia de 0.05, tenemos un valor F crítico de 4.00, y se obtuvo un valor F de 12,7, por lo tanto es significativa, es decir, apoyamos la hipótesis de trabajo, si hay diferencias estadísticamente significativas entre la actitud hacia el servicio público de transporte de pasajeros entre hombres y mujeres.

2.- Con relación a la variable de edad, obtuvimos un valor F de 2.51, menor a nuestro valor F de 4.00, por lo que no es significativo, es decir, apoyamos la hipótesis nula que dice que no hay diferencias estadísticamente significativas entre jóvenes y adultos en la actitud hacia un servicio público de transporte de pasajeros.

3.-En cuanto a la interacción, no la hubo, ya que el valor F que obtuvimos de 1.76 es menor al valor F de 4.00, por lo tanto apoyamos la hipótesis nula ya que no se encontró interacción entre las dos variables bajo estudio.

Ahora bien, los resultados arrojados por la prueba t son los siguientes:

4.- Al medir la actitud hacia un servicio público de transporte de pasajeros entre jóvenes y adultos, se obtuvo un valor t de 3.29 con una probabilidad asociada menor a 0.01, menor a nuestro nivel de significancia de 0.05, por lo que apoyamos la hipótesis de trabajo, si hay diferencias estadísticamente significativas entre los jóvenes y los adultos, presentando los usuarios jóvenes una actitud más favorable

hacia el servicio. Si bien la prueba F no arrojó resultados significativos entre la variable edad, la prueba t dio resultados significativos.

A pesar de que en el análisis de varianza el valor F que obtuvimos no fue significativo, en la comparación entre pruebas t sí dio un valor con significancia estadística, por lo que probablemente aumentando el tamaño de la muestra, obtengamos un valor F significativo.

El resultado obtenido refuerza la afirmación de Rossi (1986) en el sentido de que la característica principal del ser humano es el cambio y no la estabilidad, dependiendo de la edad o de la biología.

Igualmente apoya el planteamiento formulado por Félix López en el sentido de que los cambios en el ser humano están determinados por la edad, de ahí que se aprecien diferencias entre los jóvenes y los adultos

Al medir la actitud hacia un servicio público de transporte entre hombres y mujeres, encontramos un valor t de 1.58 con una probabilidad asociada de 0.2, mayor a nuestro nivel de significancia de 0.05, por lo que apoyamos la hipótesis nula, es decir, no hay diferencias estadísticamente significativas entre hombres y mujeres en cuanto a la actitud mostrada hacia el servicio.

Esta conclusión pareciera contradecir lo establecido por Eagly, en el sentido de que las diferencias entre los sexos están determinadas por el trabajo diferenciado que desempeñan hombres y mujeres. Para nuestro caso, aunque los sujetos pueden tener ocupaciones muy diversas, no repercutió en diferencias significativas en la actitud que reportaron hacia el servicio de transporte de pasajeros de la ruta número 52. Sin embargo decimos pareciera, porque para poder afirmarlo necesitaríamos haber controlado y manipulado la variable trabajo, es decir, hacer comparaciones entre personas agrupadas en ocupaciones semejantes contra la agrupación de personas con trabajos diferentes.

De igual manera, los resultados obtenidos no son consistentes con la afirmación

que Juan Carlos Ramírez Rodríguez establece en su artículo Género y Salud, en el cual afirma que el Género, ( para efectos de esta investigación el sexo de los sujetos), determina entre otras cosas las actitudes.

Hicimos comparaciones entre las subescalas que conforman el instrumento, con un fin meramente descriptivo, ya que no podemos inferir estadísticamente al no haberse obtenido coeficientes de confiabilidad adecuados en cada una de ellas. Cabe recordar que para el instrumento total si se obtuvo un coeficiente de confiabilidad Alpha de Cronbach adecuado

5.- Al hacer la comparación de las actitudes hacia un servicio público de transporte entre hombres y mujeres de diferente edad en cada una de las subescalas, encontramos lo siguiente:

A).- En la subescala de Seguridad en la unidad de transporte y recorrido de la ruta 52, en la comparación entre edades, encontramos un valor t de 1.90 con una probabilidad asociada de 0.01, por lo que nos indica que si hay diferencias estadísticamente significativas entre jóvenes y adultos en la actitud que presentan hacia la seguridad de la unidad de transporte y el recorrido de la ruta. Si bien las diferencias no alcanzan a ser estadísticamente significativas, observamos en la comparación entre medias, una actitud más favorable en los jóvenes con una media de 26.4 que en los adultos con una media de 24.10.

En esta misma subescala, al comparar entre hombres y mujeres encontramos un valor t de 0.54, con una probabilidad asociada de 0.6, la cual es mayor a nuestro nivel de significancia de 0.05, por lo que no es significativo, es decir, no hay diferencias entre hombres y mujeres en la actitud que presentan hacia la seguridad de la unidad de transporte y el recorrido de la ruta. Aunque las diferencias no alcanzan a ser significativas, observamos en la comparación entre

medias una actitud ligeramente más favorable en los hombres con una media de 25.61 que en las mujeres con una media de 24.93.

B).- En la subescala de capacidad del chofer y educación vial, en la comparación entre edades, encontramos un valor t de 3.06 con una probabilidad asociada menor a 0.01, menor a nuestro nivel de significancia de 0.05, por lo tanto, si existen diferencias estadísticamente significativas en la actitud hacia la capacidad del chofer y la educación vial presentada por jóvenes y adultos, mostrando los jóvenes una actitud más favorable. En la comparación de medias, los jóvenes presentan una media de 39.7 y los adultos una media de 35.2

En la comparación correspondiente entre hombres y mujeres, encontramos un valor de t de 1.91 con una probabilidad asociada de 0.1, mayor a nuestro nivel de significancia de 0.05, por lo que no hay diferencias estadísticamente significativas en la actitud hacia la capacidad del chofer y la educación vial. Si bien, las diferencias no alcanzan a ser significativas, al observar las medias de los grupos, vemos una actitud más favorable en los hombres con una media de 38.9 que en las mujeres con una media de 36.03.

C).- En la subescala de atención al público y cuidado personal del operario, en la comparación entre edades, encontramos un valor t de 3.07 con una probabilidad asociada menor a 0.01, menor a nuestro nivel de significancia de 0.05, por lo tanto, si hay diferencias estadísticamente significativas hacia la atención al público y cuidado personal del operario presentando los jóvenes una actitud más favorable. En la comparación entre medias, los jóvenes presentan una media de 25.4 y los adultos una media de 22.3.

En la comparación correspondiente entre hombre y mujeres, encontramos un valor t de 1.35 con una probabilidad asociadas de 0.2, mayor a nuestro nivel de

significancia de 0.05, por lo que no hay diferencias estadísticamente significativas en la actitud hacia la atención al público y cuidado personal del operario. Aunque las diferencias no alcanzan a ser significativas, observamos en la comparación entre medias una actitud ligeramente más favorable en los hombres con una media de 24.56 que en las mujeres con una media de 23.15.

En la escala completa, al comparar medias, afirmamos lo ya expuesto, encontramos diferencias en la actitud en cuanto a la variable edad, presentando los jóvenes una media de 91.58 y los adultos una media de 81.6. Con relación a la variable sexo, los hombres presentan una media de 89.08 y las mujeres una media de 84.11.

Concluyendo, en el análisis por separado de las escalas, si hay diferencias entre hombres - mujeres, jóvenes – adultos, en la actitud presentada hacia el servicio público de transporte, siendo las mujeres y los adultos quienes presentan las actitudes menos favorables.

Los resultados de las escalas por separado confirman las afirmaciones de Eagly y de Ramírez Rodríguez, en el sentido de que el sexo como componente importante de la personalidad, si provoca que los sujetos hombres presenten actitudes diferentes con respecto a la que presentan las mujeres. De igual forma las diferencias de edad también influyen en la actitud.

Por otro lado, el hecho de que sean las mujeres adultos las que presentan una actitud menos favorable hacia un servicio público refuerza el planteamiento formulado por Rossi en el sentido de que independientemente de la edad que presente el ser humano, la capacidad de cambio es una característica esencial.

## **CASPITULO VI**

# **CONCLUSIONES, ALCANCES, LIMITACIONES Y SUGERENCIAS.**

## Conclusiones

Bajo la óptica del análisis psicosocial, el comportamiento de los hombres y las mujeres durante su inserción temporal en un microgrupo transportado por un "micro" o una "pesera" debiera ser el mismo, si aceptamos a la actitud como un direccionador de conducta, tal como lo estableció Thurston(1928) y considerando que los resultados de nuestro estudio no identifican diferencias significativas entre hombres y mujeres respecto de la actitud hacia un servicio de transporte público.

A pesar de lo anterior, valdría preguntarnos si el resultado hubiera sido el mismo si la aplicación del instrumento se hubiera realizado en la casa del usuario, sin la presencia de otros viajeros y del chofer.

Otro punto que es necesario comentar, es el que tiene que ver con que las tres escalas que conformaron el instrumento, aparentemente tiene más que ver con el aspecto cognitivo del objeto actitudinal, que con el afectivo o con el conductual. La seguridad en la unidad, la capacidad del chofer y el cuidado personal y la atención al público son cuestiones que involucran un conocimiento fácilmente verificable ya que el cuestionario se aplicó durante un viaje real.

Por otro lado el monopolio que establece esta ruta con sus usuarios los obliga a tener que abordarla independientemente de la opinión que se tenga respecto a ella, toda vez que no existe ninguna otra alternativa que realice el mismo recorrido.

Hagamos ahora algunas consideraciones bajo un enfoque más amplio

Una característica de los servicios públicos en nuestro país es la poca atención que los prestadores de servicio ponen en el cliente, sobre todo cuando esos servicios son prestados por entidades gubernamentales o por los concesionarios contratados por esas entidades.

El crecimiento demográfico y la falta de planeación de ese crecimiento, trae como

consecuencia que los servicios que la población necesita para satisfacer sus necesidades más importantes como la vivienda, el abasto de productos básicos, super básicos y complementarios, los servicios de telefonía, los servicios médicos, transporte y la educación, carecen de estándares para su evaluación y su consecuente tipificación en cuanto a la calidad de los mismos.

En el caso concreto del servicio de transporte de pasajeros, esta evaluación de las características con las que se presta el servicio, es casi inexistente. Algunos de los tópicos investigados en este trabajo, como la atención del operario hacia los usuarios, la capacitación teórica y práctica de los choferes, el aspecto de la seguridad y sobre todo el de la vialidad, en otros países, son cuestiones que se requieren al prestador de servicio con elevados estándares de cumplimiento.

Los resultados obtenidos, permiten afirmar que si las autoridades responsables de ofrecerlo, normarlo y controlarlo, quisieran realmente mejorar la calidad del servicio, estudios como el expuesto ofrecen una forma científica y sistematizada de abordarlo, obteniendo información importante para la definición de estándares de operación y para el sustento de toma de decisiones.

Las grandes corporaciones de transporte, no solo de pasajeros sino también de bienes como las grandes líneas fletadas, los ferrocarriles, los barcos y los aviones y en general las compañías dedicadas a la prestación de servicios, han trasladado su atención y sus recursos a la satisfacción de sus clientes.

Se pudiera pensar que en el caso del transporte público de pasajeros, por estar organizado en pequeñas y medianas concesiones, el concepto de servicio debiera ser diferente, pero no es el caso. Ninguna de las grandes corporaciones nació con el tamaño, capital financiero y recursos humanos con que cuentan actualmente, todas o casi todas iniciaron como empresas pequeñas o medianas, aprovechando las experiencias de otras compañías en cuanto a mejoras de procesos productivos o procesos financieros, pero dando a la atención al cliente

un toque especial.

En un medio tan competido como el transporte de pasajeros, en ciudades grandes como la Ciudad de México, estas empresas medianas o pequeñas tarde o temprano, para sobrevivir, deberán contar con alguna ventaja competitiva para atraer mercado o por lo menos para conservar el que ya tienen; para evaluar ese servicio y para conocer qué aspectos del mismo es necesario mejorar, puede ser útil un estudio como el que aquí se presenta.

Volviendo al sector gobierno, podemos decir que si el modelo político – administrativo realmente va a cambiar en nuestro país, ese cambio tendrá que permear todos los servicios que el gobierno brinda, entre ellos el de transporte de pasajeros. Hasta hoy, la administración gubernamental se caracteriza por una planeación deficiente por la falta de información estadística y cualitativa, una ejecución defectuosa por falta de capacitación y equipamiento y una evaluación tendenciosa o ausente. Para mejorar esos servicios de gobierno y romper con ese círculo vicioso será necesario aproximarse al ciudadano para explorar no solo sus actitudes, también sus intereses, sus costumbres y tradiciones. Considerando el enorme mosaico cultural social y económico que es México, esa veta de trabajo se antoja inagotable.

Seguramente para el psicólogo social, el estudio de las actitudes y los intereses, puede ser un campo de trabajo importante.

Aunque a partir de los cambios en el sistema político mexicano se escuchan los nombres de algunos despachos que han realizado estudios importantes en torno a preferencias políticas, artísticas y comerciales, la elaboración de encuestas de opinión y los estudios de actitudes apenas comienzan a insertarse en el campo de los negocios, la publicidad, el comercio y el gobierno, por lo que es un momento propicio para que los psicólogos sociales pongan en práctica la formación teórica, estadística y metodológica recibida.

En lo personal puedo afirmar que esa formación me ha servido para competir o colaborar con otros profesionistas como economistas, ingenieros, sociólogos, agrónomos y abogados, y que el balance que puedo hacer después de 15 años de trabajo es muy positivo.

### Alcances.

Los resultados indican que es necesario realizar más investigaciones acerca del perfil de los usuarios de servicios públicos. En este caso en particular los resultados deben servir a la mesa Directiva de la Ruta No. 52 para tratar de ofrecer un mejor trato y mejor servicio para las personas de edad madura, pero muy especialmente hacia las mujeres de edad madura que utilizan el servicio de transporte de pasajeros, ya que son ellas las que presentan la actitud menos favorable hacia este servicio.

Además, si tomamos en cuenta las opiniones de los estudiosos de las cuestiones de género, estas mujeres son influencia importante en los usuarios adultos, pero más aún en los usuarios futuros, es decir, los niños y las niñas que serán los usuarios adultos de este servicio.

Otra utilidad inmediata de los resultados es mostrar a los operadores aquellas aristas de su comportamiento que los usuarios no atienden y aquellas que atienden de manera importante, para modularlas o controlarlas.

Finalmente, si los oferentes del servicio tienen la intención de incrementar las tarifas, el contar cada vez con un mejor conocimiento de sus usuarios les ayudará a argumentar de mejor forma ese incremento en el costo del servicio que brindan.

### **Limitaciones.**

A.- Se contactó con 4 rutas de transporte colectivo o “peseros”, estas fueron:

- Ruta número 29, que corre del Metro Taxqueña al Metro Universidad.
- Ruta Número 34, que corre del metro Taxqueña al IMAN.
- Ruta número 52, que corre de la Colonia Ajusco - Huayamilpas a Coyoacán.
- Ruta Número 36, que corre de Villa Coapa al Metro Zapata.

Se trabajó únicamente con la ruta número 52, porque fue la única que aceptó que se aplicara el cuestionario, solicitando el informe final de la investigación y alguna recomendación para mejorar su servicio.

B.- En algunos casos, cuando el sujeto encuestado viajaba acompañado, solicitaba la opinión de su o sus acompañantes para responder alguno de los reactivos. Esta situación se complicó cuando el cuestionario se aplicó en forma simultánea a varias personas que viajaban acompañadas.

C.- Sin que sea una cuestión totalmente confirmada, se observó que cuando el sujeto encuestado viajaba solo y la unidad llevaba poco pasaje, las respuestas eran bien razonadas y los sujetos se tomaban tiempo para responderlas; sin embargo, cuando la unidad llevaba mucho pasaje, las respuestas eran poco razonadas, muy rápidas y cuidando que los otros pasajeros no vieran lo que se respondía.

D.- Algunos usuarios seleccionados iniciaron la respuesta del instrumento pero no lo concluyeron porque su trayecto era muy corto. Estas aplicaciones se desecharon

E.- Algunos aspectos teóricos como el Locus de control que ha investigado Díaz Loving, aparecieron en el panorama conceptual de quien esto escribe, hasta la realización del VIII Congreso de Psicología Social. Para este momento, el

instrumento de la presente investigación ya se había aplicado: Por lo anterior, se considera importante reformular el instrumento para abordar con mayor precisión el aspecto afectivo de los sujetos.

F.- Otra situación que ha resultado no explorada después de abordar a los teóricos del género tiene que ver con la forma diferente en que los hombres y las mujeres enfrentan el aglomeramiento que se vive todos los días en el transporte público de esta ciudad.

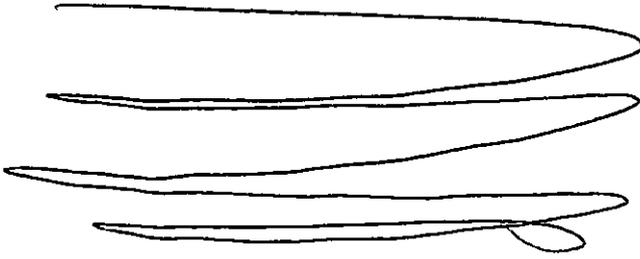
## **Sugerencias para futuras investigaciones**

A.- Aplicar el instrumento en otras rutas con trayectos más largos y bajo otros escenarios de tráfico.

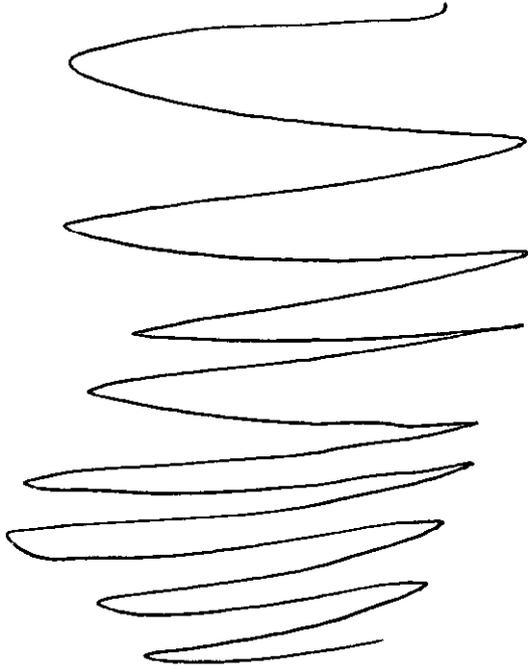
B.- Aplicar alguno de los instrumentos diseñados por Díaz Guerrero, Díaz Loving o Rivera Aragón y establecer si la relación operador – usuario encierra alguna situación de poder.

C.- Complementar la medición de la actitud hacia este servicio con trabajos similares encaminados a otros servicios como los servicios educativos, servicios médicos, servicio de vigilancia, etc., lo anterior sin detrimento de la división conceptual de los campos de la psicología como la social, la laboral o clínica.

D.- Con base en lo anterior, probablemente sea conveniente complementar este estudio construyendo y aplicando una escala que investigue por separado los planos afectivo, cognitivo y conductual, tal y como lo propone Berckler (1984).



ANEXOS



ESTIMADO USUARIO DE LA RUTA 52:

LE PRESENTAMOS UN BREVE CUESTIONARIO ACERCA DEL SERVICIO DE TRANSPORTE QUE LE OFRECEMOS PARA TRATAR DE CORREGIR LAS DEFICIENCIAS QUE USTED OBSERVA Y CONOCER LOS CAMBIOS QUE DESEA EN EL SERVICIO.

A CONTINUACIÓN ENCONTRARÁ AFIRMACIONES EN CADA UNA DE LAS CUALES DEBERÁ MARCAR CON UNA CRUZ (x), LA OPCIÓN CON LA QUE ESTÉ DE ACUERDO. POR FAVOR MARQUE ÚNICAMENTE UNA DE LAS OPCIONES DE CADA AFIRMACIÓN.

GRACIAS

ESTA TESIS NO SALE  
DE LA BIBLIOTECA

EDAD: \_\_\_\_\_

SEXO \_\_\_\_\_

1. Los microbuses de ésta ruta son camiones seguros para viajar.

_____ Totalmente de acuerdo	_____ De acuerdo	_____ Indeciso	_____ En desacuerdo	_____ Totalmente desacuerdo
-----------------------------------	------------------------	-------------------	---------------------------	-----------------------------------

2. Las unidades de ésta ruta tardan mucho en pasar.

_____ Totalmente de acuerdo	_____ De acuerdo	_____ Indeciso	_____ En desacuerdo	_____ Totalmente desacuerdo
-----------------------------------	------------------------	-------------------	---------------------------	-----------------------------------

3. Cuando he viajado en unidades de ésta ruta me ha tocado que se descompongan.

_____ Totalmente de acuerdo	_____ De acuerdo	_____ Indeciso	_____ En desacuerdo	_____ Totalmente desacuerdo
-----------------------------------	------------------------	-------------------	---------------------------	-----------------------------------

4. El recorrido de la ruta 52 se presta para sufrir asaltos.

_____ Totalmente de acuerdo	_____ De acuerdo	_____ Indeciso	_____ En desacuerdo	_____ Totalmente desacuerdo
-----------------------------------	------------------------	-------------------	---------------------------	-----------------------------------

5. Es poco el tiempo que espero para que pase la unidad de ésta ruta.

_____ Totalmente de acuerdo	_____ De acuerdo	_____ Indeciso	_____ En desacuerdo	_____ Totalmente desacuerdo
-----------------------------------	------------------------	-------------------	---------------------------	-----------------------------------

6. El tamaño de las calles que utiliza ésta ruta puede provocar accidentes.

_____ Totalmente de acuerdo	_____ De acuerdo	_____ Indeciso	_____ En desacuerdo	_____ Totalmente desacuerdo
-----------------------------------	------------------------	-------------------	---------------------------	-----------------------------------

7. Los operadores de ésta ruta demuestran que conocen el reglamento de tránsito.

<u>Totalmente de acuerdo</u>	<u>De acuerdo</u>	<u>Indeciso</u>	<u>En desacuerdo</u>	<u>Totalmente desacuerdo</u>
------------------------------	-------------------	-----------------	----------------------	------------------------------

8. La velocidad con que manejan los choferes de ésta ruta me pone nervioso.

<u>Totalmente de acuerdo</u>	<u>De acuerdo</u>	<u>Indeciso</u>	<u>En desacuerdo</u>	<u>Totalmente desacuerdo</u>
------------------------------	-------------------	-----------------	----------------------	------------------------------

9. Cuando hay algún embotellamiento los choferes de ésta ruta salen rápido de él.

<u>Totalmente de acuerdo</u>	<u>De acuerdo</u>	<u>Indeciso</u>	<u>En desacuerdo</u>	<u>Totalmente desacuerdo</u>
------------------------------	-------------------	-----------------	----------------------	------------------------------

10. Es común observar a los choferes de ésta ruta rebasar por la derecha.

<u>Totalmente de acuerdo</u>	<u>De acuerdo</u>	<u>Indeciso</u>	<u>En desacuerdo</u>	<u>Totalmente desacuerdo</u>
------------------------------	-------------------	-----------------	----------------------	------------------------------

11. Los choferes de ésta ruta disminuyen su velocidad al llegar a zonas escolares.

<u>Totalmente de acuerdo</u>	<u>De acuerdo</u>	<u>Indeciso</u>	<u>En desacuerdo</u>	<u>Totalmente desacuerdo</u>
------------------------------	-------------------	-----------------	----------------------	------------------------------

12. Los choferes de ésta ruta se meten en sentido contrario.

<u>Totalmente de acuerdo</u>	<u>De acuerdo</u>	<u>Indeciso</u>	<u>En desacuerdo</u>	<u>Totalmente desacuerdo</u>
------------------------------	-------------------	-----------------	----------------------	------------------------------

13. Las calles por las que pasa ésta ruta son las adecuadas.

<u>Totalmente de acuerdo</u>	<u>De acuerdo</u>	<u>Indeciso</u>	<u>En desacuerdo</u>	<u>Totalmente desacuerdo</u>
------------------------------	-------------------	-----------------	----------------------	------------------------------

14. Las unidades de ésta ruta pasan llenas.

<u>                    </u> Totalmente de acuerdo	<u>                    </u> De acuerdo	<u>                    </u> Indeciso	<u>                    </u> En desacuerdo	<u>                    </u> Totalmente desacuerdo
---	--	---	---	---

15. Los operadores de ésta ruta son atentos con el pasajero.

<u>                    </u> Totalmente de acuerdo	<u>                    </u> De acuerdo	<u>                    </u> Indeciso	<u>                    </u> En desacuerdo	<u>                    </u> Totalmente desacuerdo
---	--	---	---	---

16. Los choferes de ésta ruta manejan más rápido de lo que yo quisiera.

<u>                    </u> Totalmente de acuerdo	<u>                    </u> De acuerdo	<u>                    </u> Indeciso	<u>                    </u> En desacuerdo	<u>                    </u> Totalmente desacuerdo
---	--	---	---	---

17. El chofer hace la parada que cada pasajero pide.

<u>                    </u> Totalmente de acuerdo	<u>                    </u> De acuerdo	<u>                    </u> Indeciso	<u>                    </u> En desacuerdo	<u>                    </u> Totalmente desacuerdo
---	--	---	---	---

18. Los choferes de ésta ruta insultan a otros choferes.

<u>                    </u> Totalmente de acuerdo	<u>                    </u> De acuerdo	<u>                    </u> Indeciso	<u>                    </u> En desacuerdo	<u>                    </u> Totalmente desacuerdo
---	--	---	---	---

19. Los choferes de ésta ruta atienden las peticiones de los pasajeros.

<u>                    </u> Totalmente de acuerdo	<u>                    </u> De acuerdo	<u>                    </u> Indeciso	<u>                    </u> En desacuerdo	<u>                    </u> Totalmente desacuerdo
---	--	---	---	---

20. Los choferes de ésta ruta le echan el carro encima a otros choferes.

<u>                    </u> Totalmente de acuerdo	<u>                    </u> De acuerdo	<u>                    </u> Indeciso	<u>                    </u> En desacuerdo	<u>                    </u> Totalmente desacuerdo
---	--	---	---	---

21. me gusta la música que escuchan los choferes de ésta ruta.

<u>Totalmente de acuerdo</u>	<u>De acuerdo</u>	<u>Indeciso</u>	<u>En desacuerdo</u>	<u>Totalmente desacuerdo</u>
----------------------------------	-----------------------	-----------------	--------------------------	----------------------------------

22. La velocidad con que manejan los choferes de ésta ruta pone en riesgo mi vida.

<u>Totalmente de acuerdo</u>	<u>De acuerdo</u>	<u>Indeciso</u>	<u>En desacuerdo</u>	<u>Totalmente desacuerdo</u>
----------------------------------	-----------------------	-----------------	--------------------------	----------------------------------

23. Los choferes de ésta ruta se ven aseados.

<u>Totalmente de acuerdo</u>	<u>De acuerdo</u>	<u>Indeciso</u>	<u>En desacuerdo</u>	<u>Totalmente desacuerdo</u>
----------------------------------	-----------------------	-----------------	--------------------------	----------------------------------

24.- Los choferes de ésta ruta se pasan los altos.

<u>Totalmente de acuerdo</u>	<u>De acuerdo</u>	<u>Indeciso</u>	<u>En desacuerdo</u>	<u>Totalmente desacuerdo</u>
----------------------------------	-----------------------	-----------------	--------------------------	----------------------------------

25. Los choferes de ésta ruta muestran que han sido capacitados para atender al público.

<u>Totalmente de acuerdo</u>	<u>De acuerdo</u>	<u>Indeciso</u>	<u>En desacuerdo</u>	<u>Totalmente desacuerdo</u>
----------------------------------	-----------------------	-----------------	--------------------------	----------------------------------

26. Me molesta el volumen que usan los choferes de ésta ruta al oír la radio.

<u>Totalmente de acuerdo</u>	<u>De acuerdo</u>	<u>Indeciso</u>	<u>En desacuerdo</u>	<u>Totalmente desacuerdo</u>
----------------------------------	-----------------------	-----------------	--------------------------	----------------------------------

27. Los choferes de ésta ruta manejan a una velocidad adecuada.

<u>Totalmente de acuerdo</u>	<u>De acuerdo</u>	<u>Indeciso</u>	<u>En desacuerdo</u>	<u>Totalmente desacuerdo</u>
----------------------------------	-----------------------	-----------------	--------------------------	----------------------------------

28. Los choferes de ésta ruta juegan carreras ente ellos.

<u>Totalmente de acuerdo</u>	<u>De acuerdo</u>	<u>Indeciso</u>	<u>En desacuerdo</u>	<u>Totalmente desacuerdo</u>
----------------------------------	-----------------------	-----------------	--------------------------	----------------------------------

29. Los choferes de ésta ruta cuidan su aseo personal.

<u>Totalmente de acuerdo</u>	<u>De acuerdo</u>	<u>Indeciso</u>	<u>En desacuerdo</u>	<u>Totalmente desacuerdo</u>
----------------------------------	-----------------------	-----------------	--------------------------	----------------------------------

30. Tengo que esperar mucho tiempo en la base de ésta ruta para que salga una unidad.

<u>Totalmente de acuerdo</u>	<u>De acuerdo</u>	<u>Indeciso</u>	<u>En desacuerdo</u>	<u>Totalmente desacuerdo</u>
----------------------------------	-----------------------	-----------------	--------------------------	----------------------------------

## Bibliografía

- Alcaraz, V. Las aportaciones mexicanas a la psicología. Impresiones U.N.A.M. México, 1998.
- Arias, G. F. Actitudes, Opiniones y Creencias. Editorial Trillas. México, 1980.
- Belausteguigoitia, M. Géneros Prófugos. Editorial Piados. México, 1999.
- Bishop, L. Interpretación de las Teorías de la Personalidad. Editorial Trillas. México, 1987.
- Bueno, L. Actitud y Anticoncepción. Editorial Trillas. México, 1988.
- Bustos, O. La Formación del Género: El impacto de la socialización a través de la Educación. Publicado en Antología de la Sexualidad Humana. CONAPO. México 1994.
- Chías, L. El Transporte Metropolitano hoy. Impresiones U.N.A.M. México, 1995.
- Denet, D. La Actitud intencional. Editorial Mc. Grawn Hill. España, 1991.
- Días Guerrero, R. Psicología del Mexicano. Editorial Trillas, México, 1999.
- Díaz-Loving, R. Juventud y SIDA. Una visión psicosocial. Editorial Porrúa. México, 1999.
- Figues, E. Las actitudes patriarcales y las mujeres. Editorial Alianza. España, 1980.
- H. ire, M. Actitudes de los Directivos. Editorial Morova. España, 1976.

López, F. Varones y Mujeres. Desarrollo de la doble realidad del sexo y del género. Editorial Pirámide. México, 1995.

M. Guigan, G. Psicología Experimental. Editorial trillas. México 1992.

Merani, L. A. Diccionario de Psicología. Editorial Grijalbo. México, 1992.

Morales, J.F. Psicología Social. Editorial Mc Grawn Hill. España, 1994.

Moscovici, S. Psicología Social Tomo I. Editorial Piados. Argentina, 1984.

Mussen, P.H. Desarrollo de la Personalidad en el Niño. Editorial Trillas. México, 1982.

Nunalli, C.J. Teoría Psicométrica. Editorial Mc Grawn Hill. México, 1995.

Pesactello, A. Hembra y Macho en Latinoamérica. Editorial Diana. México, 1977.

Platón. Diálogos. Editorial Porrúa. México, 1984.

Ramírez, J.C. Género y Salud. Revista La Ventana. México, 1995.

Siegel, S. Estadística no paramétrica. Editorial Trillas. México, 1988.

Voltvinic, J. Género y Pobreza. Diario La Jornada, México, Noviembre 3, de 2000

Whittaker, J. Psicología Social. Editorial Trillas. México, 1987.

Wood, J. Comunication, Gender and Culture. Wasworth Publishing Company. USA, 1996.