



U N I V E R S I D A D
AUTÓNOMA
D E I C A

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA

TESIS

**“ESTRÉS Y NIVEL DE AGRESIÓN EN LOS CONDUCTORES
DE TRANSPORTE PÚBLICO DE JULIACA, SAN ROMÁN,
PUNO 2020”**

LINEA DE INVESTIGACIÓN

Calidad de vida, resiliencia y bienestar psicológico

Presentado por:

Mary Yuly Huallpartupa Mamani

Erica Maghali La Torre Huanca

Tesis desarrollada para optar el Título de Licenciada en
Psicología

Docente Asesor:

Dr. Abel Alejandro Tasayco Jala

Código Orcid N° 0000-0002-3993-1713

Chincha, Ica, 2020

Asesor

DR. BLADIMIR DOMINGO BECERRA CANALES

Miembros del jurado

- Dr. Edmundo Gonzales Zavala
- Dr. William Chu Estrada
- Dr. Martín Campos Martínez

DEDICATORIA

La presente tesis la dedico a toda mi familia en especial a mis padres que han sido un pilar fundamental en mi formación como profesional (La torre Huanca, Erica).

El presente tesis la dedico a mi madre, por su ayuda incondicional y por qué ha estado conmigo incluso en los momentos más difíciles. Este paso no fue fácil, pero estuviste ahí motivándome y ayudándome hasta donde tus fuerzas lo permitían, te quiero mucho mamita (Huallpartupa Mamani, Mary).

AGRADECIMIENTO

A la Universidad y a todas las autoridades por permitirme concluir una etapa más de mi vida, gracias por la orientación, ampliar mis conocimientos y guiarme en el desarrollo de esta investigación. A Dios que en todo momento está conmigo siendo uno de mis grandes motivos para continuar. A mi familia por su apoyo incondicional en todo momento, por brindarme aportes invaluable, estando presentes en el proceso y posterior desarrollo total de mi tesis, los quiero (La torre Huanca, Erica).

Primeramente agradezco a Dios por su amor y gran bondad, y por permitirme conseguir todo mis logros, también agradezco a la Universidad Autónoma de Ica por dame la bienvenida y darme la oportunidad de formar de esta gran familia, agradezco a mi asesor de tesis por guiarme en el desarrollo de la tesis, y finalmente va mi agradecimiento a todo mi familia por su apoyo y a mi novio, por ser mi apoyo y por sus palabras de ánimo cuando sentía perder fuerzas (Huallpartupa Mamani, Mary).

RESUMEN

El objetivo de la investigación fue determinar la relación del estrés con el nivel de agresión en los conductores de transporte público de Juliaca, San Román, Puno 2020, con respecto al desarrollo metodológico fue de nivel descriptivo – correlacional y de diseño no experimental de corte transversal.

La muestra fue conformada por 50 conductores entre las edades de 10 a 70 de edad. Los instrumentos de medición empleados fueron la Escala de Apreciación del Estrés en la Conducción (EAE-C) y el inventario de agresión de Buss y Perry adaptado por Ruiz-2016. Los resultados obtenidos indican que no existe una correlación entre el estrés y el nivel de agresividad, obteniendo los valores de ($\rho=0,799$; $p\text{-valor}=-0,037$) entre el estrés y nivel de agresión en los conductores. Con respecto a las dimensiones se encontró: Una correlación negativa muy fuerte entre estrés y agresión física ($\rho=0,532$; $p\text{-valor}=-0,091$), una correlación negativa media entre estrés y agresión verbal ($\rho=0,659$; $p\text{-valor}=-0,064$), una correlación negativa media entre estrés e ira ($\rho=0,629$; $p\text{-valor}=-0,070$), a su vez una correlación negativa débil entre estrés y hostilidad ($\rho=0,283$; $p\text{-valor}=-0,155$). Finalmente se llegó a la conclusión que menor presencia de factores estresantes como: El congestión vehicular, el ruido, los cambios climáticos, las largas horas en la conducción, entre otros, el estrés sea mínimo por lo que también no se evidencia la agresión.

Palabras Clave: Estrés, Agresión, Conducta, Conductores.

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship of stress with the level of aggression in public transport drivers in Juliaca, San Román, Puno 2020, with respect to the methodological development it was descriptive-correlational and non-experimental cross-sectional design.

The sample consisted of 50 drivers between the ages of 20 and 70. The measurement instruments used were the Driving Stress Appreciation Scale (EAE-C) and the Buss and Perry aggression inventory adapted by Ruiz-2016. The results obtained indicate that there is no correlation between stress and the level of aggressiveness, obtaining the values of ($\rho = 0.799$; $p\text{-value} = -0.037$) between stress and level of aggression in drivers. Regarding the dimensions, it was found: A very strong negative correlation between stress and physical aggression ($\rho = 0.532$; $p\text{-value} = -0.091$), a mean negative correlation between stress and verbal aggression ($\rho = 0.659$; $p\text{-value} = -0.064$), a mean negative correlation between stress and anger ($\rho = 0.629$; $p\text{-value} = -0.070$), in turn a weak negative correlation between stress and hostility ($\rho = 0.283$; $p\text{-value} = -0.155$). Finally, it was concluded that less presence of stressors such as: vehicular congestion, noise, climatic changes, long hours of driving, among others, the stress is minimal so that aggression is also not evidenced.

Key Words: Stress, Aggression, Behavior, Drivers.

INDICE GENERAL

Dedicatoria	II
Agradecimiento	III
Resumen / Palabras claves	IV
Abstract	V
Índice general / Índice de figuras y cuadros	VI
I. INTRODUCCIÓN	12
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
2.1. Descripción del problema	14
2.2. Pregunta de investigación general	15
2.3. Preguntas de investigación específicas	15
2.4. Objetivo General	16
2.5. Objetivos Específicos	16
2.6. Justificación e Importancia	16
2.7. Alcances y Limitaciones	18
III. MARCO TEÓRICO	19
3.1. Antecedentes	19
3.2. Bases teóricas	23
3.3. Identificación de las variables	40
IV. METODOLOGÍA	41
4.1. Tipo y Nivel de Investigación	41
4.2. Diseño de la investigación	41
4.3. Operacionalización de variables	42
4.4. Hipótesis general y específica	45
4.5. Población – Muestra	45
4.6. Técnicas e instrumentos: Validación y Confiabilidad	47
4.7. Recolección de datos	49
4.8. Técnicas de análisis e interpretación de datos	50
V. RESULTADOS	51
5.1. Presentación de resultados	51
5.2. Interpretación de los resultados	59
VI. ANÁLISIS DE RESULTADOS	62
6.1. Análisis de los resultados	62

6.2. Comparación resultados con antecedentes.....	64
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	68
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	71
ANEXOS.....	78
Anexos 1: Matriz de Consistencia.....	78
Anexos 2: Matriz de Operacionalización de Variables	80
Anexos 3: Instrumentos de medición	83
Anexos 4: Ficha de validación de los instrumentos de medición.....	94
Anexos 5: Bases de datos	95
Anexos 6: Informe de Turnitin al 28% de similitud se excluyen referencias bibliográficas	99

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	46
<i>Distribución del universo poblacional de conductores, Juliaca, San Román, Puno 2020</i>	
Tabla 2	51
<i>Consolidado de estrés</i>	
Tabla 3	52
<i>Consolidado de nivel de agresión</i>	
Tabla 4	53
<i>Consolidado de la dimensión 1 agresión física</i>	
Tabla 5	54
<i>Consolidado de la dimensión 3 agresión verbal</i>	
Tabla 6	55
<i>Consolidados de la dimensión 3 ira</i>	
Tabla 7	56
<i>Consolidado de la dimensión 4 hostilidad</i>	
Tabla 8	57
<i>Determinar la relación del estrés con el nivel de agresión en los conductores de transporte público de Juliaca, San Román, Puno 2020</i>	
Tabla 9	57
<i>Establecer la relación del estrés con la agresión física en los conductores de transporte público de Juliaca, San Román, Puno 2020</i>	
Tabla 10	58
<i>Identificar la relación del estrés con la agresión verbal en los conductores de transporte público de Juliaca, San Román, Puno 2020</i>	
Tabla 11	58
<i>Determinar la relación del estrés con la ira en los conductores de transporte público de Juliaca, San Román, Puno 2020</i>	
Tabla 12	59

Analizar la relación del estrés con la hostilidad en los conductores de transporte público de Juliaca, San Román, Puno 2020

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Grafico 1	51
<i>Consolidado de estrés</i>	
Grafico 2	52
<i>Consolidado de nivel de agresión</i>	
Grafico 3	53
<i>Consolidado dimensión 1 agresión física</i>	
Grafico 4	54
<i>Consolidado dimensión 2 agresión verbal</i>	
Grafico 5	55
<i>Consolidado dimensión 3 Ira</i>	
Grafico 6	56
<i>Consolidado dimensión 4 Hostilidad</i>	

I. INTRODUCCIÓN

El estrés es considerado actualmente uno de los problemas de salud mental más importante a nivel mundial, a medida que pasan los días son las personas que enfrentan altos niveles de estrés y tensión, en el trabajo, en los problemas de la vida diaria, entre otros son factores estresantes que generan consecuencias a nivel físico y psicológico que afectan en gran medida la calidad de vida de la persona.

Los conductores del transporte público están sometido a un estrés constantes, por el hecho de tener al responsabilidad de llevar a su destino a los pasajeros a cargo y de forma segura, además de lidiar con factores estresantes como: el tráfico, los conductores irresponsables, los constantes cambios de clima, el ruido, vías en mal estado, las largas horas de trabajo, un salario insuficiente. Es sin duda un estresor que afecta a su vez el estado de ánimo como el cansancio, desánimo, decaimiento, hasta llegar al extremo de manifestar la agresión.

Las conductas agresivas en los conductores del transporte público son un problema común, las largas jornadas de conducción, el trato con los pasajeros y varios factores estresantes generan en los conductores la presencia de conductas agresivas al momento de conducir, que pueden generar consecuencias negativas.

Este estudio de investigación busca encontrar la relación entre el estrés y nivel de agresión en los conductores de la línea de transporte público de Juliaca, San Román, Puno 2020.

A continuación, se mencionara brevemente los contenidos de los capítulos de la presente investigación:

En el capítulo I y II, corresponde a la introducción y el planteamiento de problema, donde describiremos las interrogantes que buscan determinar el estrés y nivel de agresión en los conductores, se formuló las variables, los

objetivos generales y específicos, y la justificación e importancia del porque se realiza esta investigación. A su vez se da a conocer los alcances y limitaciones de la investigación.

En el capítulo III, se muestra el marco teórico, que constara en tres partes, en la primera se señala los antecedentes en el cual se hace referencia a investigaciones realizadas acerca del tema, en la segunda parte las bases teorías y en la tercera se dará a conocer la Identificación de las variables.

En el capítulo IV, se describe la metodología, donde se definirá el tipo y nivel de investigación, a su vez la Operacionalización de variables, hipótesis general y específicos, población – muestra, también se dará a conocer las técnicas e instrumentos de recolección de datos y las técnicas de análisis e interpretación de datos. Desarrollando un proceso metodológico enfocado al diseño descriptivo – correlacional, con el fin de conocer el nivel de correlación que existe entre las dos variables de la investigación.

En los capítulos V, VI y VII, se da a conocer los resultados mediante gráficos y tablas con sus respectivas interpretaciones, y los análisis de los resultados acompañados con la comparación de los resultados con los antecedentes. Así como las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

Finalmente se consigna las referencias bibliográficas y los anexos que está compuesto por la matriz de consistencia, el matriz de operacionalizaciones, y los instrumentos de medición, la ficha de validación de instrumentos de medición, de igual forma la base de datos y el informe de Turnitin menor al 28% de similitud.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción del problema

Muñoz, P. (2019) menciona que la Organización Mundial de la Salud considera que el estrés como una auténtica «epidemia mundial». Donde el 75 % de las enfermedades en el mundo corresponden a trastornos relacionados con el estrés. Además, la OMS estima que en 2020 la ansiedad y la depresión que están relacionadas directamente con el estrés donde se evidencia como principal causa la baja laboral.

Las cifras estadísticas del estrés son continuas en el mundo que son causantes la globalización de las grandes y medianas empresas y de la economía, las exigencias por parte de los dueños de las empresas, el clima laboral, bajos salarios, etc. de acuerdo con Humberto, C. (2015) Director General del Instituto Nacional de Salud Mental (Honorio Delgado Hideyo Noguchi) del Perú, refiere que el 50% de los peruanos no consideran que el estrés o la depresión u otras enfermedades relacionadas con la salud mental de gran importancia, por falta de información y/o concientización, es por este motivo que las personas no buscan ayuda profesional, lo cual disminuye su capacidad para colaborar.

Salazar, S. y Pereda, E. (2010) manifiesta respecto a los conductores de transporte público, que los principales factores estresantes son: La del tiempo por picar su tarjeta en la hora indicada, la frustración de lidiar con los pasajeros, las largas horas de trabajo y con turnos rotativos, el ruido, el clima y el tráfico.

Según La Escuela de Capacitación de Conductores Profesionales de Pichincha (2016) un conductor colérico al sufrir una alteración en su conducta normal, se vuelve agresivo y peligroso, puede convertirse en una máquina de muerte cuando esta apresurado y si se encuentra con una congestión vehicular. Esto conllevara como consecuencia las faltas a los reglamentos y leyes, así como la vida y el derecho ajeno. La cólera puede tener muchas

causas, lo cual siempre van a generar problemas en la calle a la hora de conducir.

La Dirección General de Tránsito (2016) menciona que las variaciones de las conductas agresivas son múltiples como verbal, gestual y físico; que a su vez pueden ser de tipo activo o pasivo, pues a que la falta de ciertas acciones viales resulta un daño para otros, por interrumpir el normal tránsito y fluidez vial, y por tanto de la seguridad.

El Perú existe un buen número de sobrepoblación de vehículos, trayendo como consecuencia la saturación de las vías de comunicación terrestre con un gran incremento de congestión vehicular en los últimos años (Ministerio de Transporte y Comunicaciones, 2015).

Los conductores de la Ciudad de Juliaca también sienten la presión por cumplir las exigencias de sus empresas y de los usuarios, a su vez tienen que lidiar con el tráfico y ambientes climatológicos, estos son los principales motivos que aumenta el riesgo de estar sometidos a constante estrés y así aumentar el nivel de agresión cuyos efectos ocasionan un incremento de sufrir diversos incidentes y accidentes, que son perjudicial para los conductores. Se puede evidenciar al transitar por cualquier calle o avenida de la ciudad de Juliaca que existen diferentes tipos de conductas en los conductores, en específico los conductores del transporte público. Es evidente que en estos trabajadores existen muchos factores estresores que pueden ser los causantes de este nivel de agresión a la hora de conducir.

2.2. Pregunta de investigación general

¿De qué manera el estrés se relaciona con el nivel de agresión en los conductores de transporte público de Juliaca, San Román, Puno 2020?

2.3. Preguntas de investigación específicas

¿Cuál es la relación del estrés con la agresión física en los conductores de transporte público de Juliaca, San Román, Puno 2020?

¿Cuál es la relación del estrés con la agresión verbal en los conductores de transporte público de Juliaca, San Román, Puno 2020?

¿Cuál es la relación del estrés con la ira en los conductores de transporte público de Juliaca, San Román, Puno 2020?

¿Cuál es la relación del estrés con la hostilidad en los conductores de transporte público de Juliaca, San Román, Puno 2020?

2.4. Objetivo General

Determinar la relación del estrés con el nivel de agresión en los conductores de transporte público de Juliaca, San Román, Puno 2020.

2.5. Objetivos Específicos

Establecer la relación del estrés con la agresión física en los conductores de transporte público de Juliaca, San Román, Puno 2020.

Identificar la relación del estrés con la agresión verbal en los conductores de transporte público de Juliaca, San Román, Puno 2020.

Determinar la relación del estrés con la ira en los conductores de transporte público de Juliaca, San Román, Puno 2020.

Analizar la relación del estrés con la hostilidad en los conductores de transporte público de Juliaca, San Román, Puno 2020.

2.6. Justificación e Importancia

2.6.1. Justificación

A **nivel teórico**, la importancia metodológica es trascendental ya que aporta bases teóricas, y estadísticas acerca de estrés y agresión, variables que se utilizarán durante la investigación.

Weiss S. y Molitor N. (2017) menciona que el estrés es de naturaleza psicológica y física que altera el estado normal del cuerpo que generan afecciones o cambios visibles en la persona, cuyas

consecuencias afectan en la salud física y mental, y en el rendimiento laboral, provocando preocupación y angustia.

Según el Diccionario de la Real Academia Española (2011), la agresión es un acto pre-cometimiento de quitar la vida de una persona, lastimarlo o hacerle algún daño; también se puede dar como un acontecimiento contrario, y por último como ataque a un país sin previo aviso.

La Real Academia Española (2018) define la agresión como un acto de acometer a alguien para matarlo, herirlo o hacerle daño.

A **nivel práctico**, de acuerdo a los resultados de la investigación será de beneficio para todo aquel que desee investigar más a fondo estas temáticas, impulsando de esta forma un óptimo rendimiento personal y educativo de los investigadores. Así mismo los resultados podrán prevenir y promocionar aspecto de bienestar social.

En cuanto al **nivel metodológico**, en la investigación se recolectará datos que serán de gran relevancia mediante la utilización de instrumentos validados y/o estandarizados.

Para la primera variable se utilizó La Escala de Apreciación del Estrés de la Conducción (EAE-C) de J. L. Fernandez Seara y M. Mielgo Robles.

Para la segunda variable se utilizó El Cuestionario de Agresión (AQ) de Buss-Perry adaptado por Ruiz, L. 2016.

2.6.2. Importancia

La investigación hace referencia a un estudio de orden organizacional, ya que permitirá conocer la importancia del estrés y los niveles de agresión, siendo de gran valía, lo cual permite un mejor entendimiento de ambos aspectos en los conductores.

Esta investigación es viable, porque cuenta con bibliografía de ámbito nacional e internacional, así mismo la población que se abordó fue compuesta por conductores de las líneas de transporte público de la Ciudad de Juliaca. A partir de esta investigación se tomara en cuenta las necesidades de abordar el estrés en los conductores y la disminución de los niveles de agresión, aplicando estrategias frente a diferentes contextos para la mejora de la calidad de trabajo y vida en los conductores.

2.7. Alcances y Limitaciones

2.7.1. Alcances:

La investigación se llevó a cabo entre los meses de Agosto a Diciembre del año 2020, tiempo que permitió planificar la investigación, desarrollar el trabajo de campo, analizar e interpretar los datos, hasta finalmente la sustentación.

La muestra de este estudio se desarrolló con los conductores de la Empresa San Antonio de Padua la Unión S.R.Lda. de la línea 9 del Distrito de Juliaca, Provincia San Román de la Región Puno, 2020.

2.7.2. Limitaciones:

Esta investigación presenta como principal limitación la situación de la pandemia (COVID-19) que podría, interferir con la recolección de los datos, además de existir el riesgo de sesgo en la población de estudio debido a la situación excepcional de cuarentena o aislamiento social, que a su vez puede provocar una situación de estrés independiente a los estresores laborales. También el alto número de contagios puede poner en riesgo el número de personas a estudiar en la muestra.

De tal motivo que se expuso en líneas más arriba, se trabajara con la Empresa San Antonio de Padua la Unión S.R.Lda. de la línea 9, por contar con acceso a esta empresa.

III. MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes

A Nivel Internacional

Salcedo, F. y Velarde D. (2018). *Estudio de los niveles de estrés y propuesta de intervención para los colaboradores de la empresa arca continental región norte en el año 2016 – 2017* (tesis de pregrado) Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Quito. Tuvo como objetivo determinar los niveles de estrés que presentan los colaboradores de la empresa Arca Continental Región Norte a través de la medición de 15 diferentes factores de riesgos psicosociales que coexisten en su entorno laboral y que en la actualidad están favoreciendo a su presencia, su metodología es de tipo no experimental ya que no existe manipulación de variables. Los resultados permitieron apreciar la presencia de niveles de estrés Intermedios – Altos, donde un 12,5% de los colaboradores presentan niveles de estrés altos, mientras que el 87,5 % restantes presentan niveles de estrés intermedios entre los cuales vale la pena recalcar existen varios que bordean los niveles alto y bajo respectivamente, en donde las exigencias y el ritmo de trabajo se instauran como principales fuentes facilitadoras de estrés a nivel general al interior de la organización.

Torres, J. (2016). *Conductas agresivas y estrés laboral de los conductores de la cooperativa vía flores de la ciudad de Ambato* (tesis de pregrado) Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Tuvo como objetivo indagar si existe una relación entre conductas agresivas (agresión física, agresión verbal, ira y hostilidad) y el estrés laboral de los conductores de la Cooperativa Vía Flores de la ciudad de Ambato, la población cuenta con 80 personas, de los cuales todos son hombres con edades entre los 25 y 50 años, su metodología es de nivel exploratorio, la investigación fue de metodología descriptiva y observacional. Cuyos resultados de comportamientos agresivos sobresalientes fueron el insulto 71%, el comportamiento abusivo de mayores

a menores de edad un 66%, luchas el 61%, segregación por no ser igual 60%, el hurto a la propiedad personal y destrucción de la misma 51% y por relacionarse a grupos que generen violencia el 13%. Donde se llegó a la conclusión que los factores de riesgo más relevantes de dicha problemática son: Inconvenientes familiares, económicos y personales en los cuales existe una influencia de las emociones sobre los ejes fundamentales del desarrollo humano.

Dorantes, G., Cerda, E., Tortosa, F. y Ferrero, J. (2015). *Agresividad vial como predictor del estrés y del comportamiento prosocial y su influencia en la siniestralidad de vehículos particulares en México* (tesis de pregrado) Universidad Autónoma del Estado de Morelos, México. Tuvo como objetivo estudiar la relación entre la agresividad, la conducta prosocial, el estrés, y la siniestralidad en el tráfico rodado de la ciudad de Cuernavaca, Morelos, México, su metodología fue de naturaleza cuantitativa, no – experimental de corte transversal. Los resultados observando las particularidades de los accidentes de tránsito, se encuentra que el 43% de los participantes manifiestan haber estado en un accidente de tránsito en toda su vida, mientras que solo el 16.5% manifiesta haberlo estado en los últimos 12 meses. De estos últimos se encontraron los siguientes porcentajes, los cuales no son mutuamente excluyentes: el 34.2% manifestaron haber tenido la culpa del mismo, el 18.1% manifiestan haber estado bajo los efectos del alcohol o las drogas, el 19.7% estuvieron en un accidente en el que alguien sufrió lesiones que requirieron hospitalización, y el 2.7% estuvieron en un accidente donde alguien perdió la vida. Los autores concluyen que los accidentes de tránsito reflejan una problemática de naturaleza psicosocial, dado que la relación entre las variables de estudio no es lineal, sino que parece producirse como manifestación de otros factores.

A Nivel Nacional

Apaclla, O. y Quinicke, S. (2019). *Afrontamiento al estrés y agresión en conductores de transporte público* (tesis de pregrado) Universidad

Marcelino Champagnat, Lima. Tuvo como objetivo establecer la relación entre el afrontamiento al estrés y la agresión en conductores de una empresa de transporte público. La muestra estuvo conformada por 351 conductores de transporte público. Los instrumentos empleados fueron el Cuestionario de Modos de Afrontamiento al Estrés de Carver y el Cuestionario Modificado de Agresividad Buss-Durkee. Cuyos resultados según el método estadístico de coeficiente de correlación Rho de Spearman, indicaron que existe una correlación débil, positiva y altamente significativa entre las variables de afrontamiento al estrés y la agresión en conductores de transporte público ($Rho=.227$; $p < 0.01$). El tamaño del efecto calculado fue de 5.15, lo cual sugiere la existencia de una pequeña proporción de variabilidad compartida. Se concluye que la relación entre las variables es débil.

Miranda, S. (2018). *Estrés laboral en conductores de empresas de transporte público de la ciudad de cusco con alta siniestralidad* (tesis de pregrado) Universidad Andina del Cusco, Cusco. Tuvo como objetivo identificar el nivel de estrés laboral en los conductores, y como dichos niveles difieren o no de acuerdo al grupo etario, estado civil, tiempo de labor, grado de instrucción de los conductores y según las empresas prestadoras de servicio. La muestra fue conformada por 78 conductores de la Empresa de Transportes Nueva Chasca y El Dorado. Para el análisis de los resultados se utilizó la estadística descriptiva simple, t de student y ANOVA. La conclusión obtenida de la presente investigación en forma general es el 42,3% de los conductores de las empresas de transporte público urbano que formaron parte del estudio presentan nivel moderado de estrés laboral y el 39,7% tienen nivel alto de estrés laboral por lo que se puede afirmar que los conductores tienen comportamientos siniestros durante la conducción, asimismo se halló que no existe diferencia significativa en la presencia de niveles de estrés laboral en los conductores en cuanto a edad, grado de instrucción, tiempo de labor y estado civil, no obstante la presencia del nivel de estrés laboral difiere significativamente en las empresas prestadoras de servicio.

Ruiz, L. (2016). *Nivel de agresión en los conductores de transporte público, de una línea de combis del distrito de Chiclayo* (tesis de pregrado) Universidad Privada Juan Mejía Baca, Chiclayo, Lambayeque. Tuvo como objetivo determinar el nivel de agresión en los conductores de transporte público; con una población de 100 conductores entre 21 y 70 años. Aplicándose el inventario de agresión de Buss y Perry validado por Ruiz-2016. Los resultados indican nivel alto en agresión de 25%. Según edad, se observa en agresión física predomina nivel alto entre 21 a 31 años; en agresión verbal prevalece nivel bajo entre 50 a 67 años; en ira prevalece nivel alto entre 21 a 31 años con 12 % y de 32 a 49 años con 22%; en hostilidad impera el nivel medio en todos los rangos. Según tiempo laboral, en agresión física los conductores que poseen entre 3 a 16 años laborando se ubican en nivel alto con 20 %; en agresión verbal los que poseen entre 17 a 40 años de trabajo predomina nivel bajo con 12%; en ira, los que tienen entre 2 meses a 2 años de trabajo sobresale nivel alto con 14% al igual los que poseen 3 a 16 años de trabajo con 20%; en hostilidad los que poseen entre 17 a 40 años laborando presentan nivel bajo con 11% . Respecto al nivel de instrucción, se evidencia en los universitarios destaca nivel bajo en agresión verbal con 4% y hostilidad con 3%, en educación básica prevalece nivel medio bajo en agresión verbal con un 28% a diferencia del técnico que impera nivel medio alto en hostilidad con 8%, y en universitarios, técnicos y básico prevalece nivel medio en agresión física e ira. Concluyendo que los conductores de transporte público combis se ubican en un nivel medio de agresión.

A Nivel Local

Larico, S. (2016). *Nivel de estrés laboral de los colaboradores de la empresa de transporte express San Pedro S.C.R.L. Juliaca* (tesis de pregrado) Universidad Peruana Unión, Juliaca, Puno. Tuvo como objetivo determinar el nivel de estrés laboral de los colaboradores de la empresa. Para la recolección de datos se usó el instrumento de tipo encuesta que fue validada por juicio de expertos, que consta de 15 ítems distribuidos en tres dimensiones (Factores

ambientales, factores organizacionales y factores individuales). Como resultado principal se determinó que el 22% de los colaboradores tienen un nivel de estrés laboral alto, el 60% de los colaboradores tienen un nivel de estrés laboral medio y que solo el 18% de los colaboradores tienen un nivel de estrés laboral bajo; influenciados por los factores intervinientes como lo son el factor ambiental, organizacional e individual, teniéndose en cuenta que los problemas económicos afectan considerablemente en el estrés laboral de los colaboradores.

3.2. Bases teóricas

3.2.1. Estrés

3.2.1.1. Definiciones

Según La American Psychological Association APA (2017), el estrés hace referencia a un estado de agotamiento, ansiedad e incertidumbre que puede afectar a cualquier individuo independientemente de su condición y que puede generar problemas de salud a nivel físico y psicológico.

Según el Diccionario Abreviado del Español Actual, el estrés es un estado de tensión desmedida como resultado de una actividad, brusca o continua, nociva para el organismo como estado de alteración fisiológica causado en personas como también en animales y plantas, como reacción a circunstancias adversas (Seco, M., Andrés, O., y Ramos, G., 2000, p.767).

El National Institute of Occupational Safety and Health (1999) considera el estrés laboral como un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, psicológicas y del comportamiento del trabajador a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, el entorno o la organización del trabajo. El factor estresante principal es la propia naturaleza del trabajo que, en ocasiones, carece de experiencias positivas y, en otras, presenta un exceso de aspectos

laborales negativos, como la falta de seguridad, situaciones de riesgo o peligro, o un excesivo número de horas de trabajo (p.14).

Desde una perspectiva complementaria, del informe de la organización del trabajo y el estrés, publicado por la OMS (2010) define el estrés laboral como una reacción que puede presentar el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se acopla a sus conocimientos y capacidades, que ponen a prueba su capacidad para enfrentar una situación. También considera que el estrés laboral afecta negativamente a la salud psicológica y física de los trabajadores, y a la productividad de las empresas para las que trabajan (p.11).

3.2.1.2. Etapas del estrés

Seyle (1956, citado por Cano, A. 2002) plantea que la respuesta de estrés consta de tres fases:

Alarma de reacción: Comienza después de detectar una amenaza. En esta fase se dan algunos síntomas como la baja temperatura corporal o el incremento de la frecuencia cardíaca.

Resistencia: El organismo se adecua a la situación pero continúa la activación en un menor tamaño.

Agotamiento: El cuerpo termina de agotar los recursos y pierde progresivamente la capacidad adaptativa de la anterior fase.

3.2.1.3. Niveles de estrés

De acuerdo con Ticona, S., Paucar, G., y Llerena, G. (2010), en la revista de enfermería Global, indican que existen cuatro niveles de estrés:

Estrés Normal: Este se ubica dentro de los parámetros comunes y sirve como supervivencia de la persona ante sucesos de tensión, donde refieren que no se presentan síntomas somáticos.

Estrés Leve: Empieza con la aparición de síntomas somáticos, y cambios en el estado emocional, al no ser tratado oportunamente seguirá avanzando a los próximos niveles.

Estrés Moderado: Presentan los síntomas del nivel anterior y se le suma las reacciones conductuales como: Dificultad en la pronunciación de las palabras, reacciones de impulsividad, uso de sustancias psicotrópicas y una alteración en la alimentación, generando una alteración en el sistema inmunológico.

Estrés Severo: En este nivel se atribuye pensamientos y creencias irracionales en la persona y además a eso se incrementa un alto grado de somatización.

3.2.1.4. Síntomas del estrés

Russek (2007) plantea que los síntomas del estrés pueden manifestarse a nivel físico, emocional y de conducta:

A nivel físico, se puede presentar la opresión en el pecho, hormigueo en el estómago, sudoración en las palmas de las manos, palpitaciones, dificultad para comer o para respirar, sequedad en la boca, temblores corporales, manos y pies fríos, tensión muscular, falta o aumento de apetito y/o fatiga.

A nivel psicológico, el individuo puede sentir inquietud, nerviosismo, temor o angustia, puede tener deseos de llorar y/o un nudo en la garganta, puede mostrarse irritable, enojado o con furia constante o descontrolada. También podría presentar deseos de gritar, golpear o insultar, miedo o pánico, al punto de sentirse

"paralizado", preocupación excesiva llegando a no poder controlar sus pensamientos tornándose catastrófico, por lo que dificultad la capacidad de tomar decisiones y para concentrarse, disminución de la memoria, lentitud de pensamiento, cambios de humor constantemente.

En el nivel emocional, la persona puede manifestar constantes cambios de ánimo, rechinamiento de los dientes, tics nerviosos, comer en exceso o dejar de hacerlo, beber o fumar y/o dormir en exceso o sufrir de insomnio (Russek, S., 2007).

Los síntomas pueden diferenciarse en cada persona, pues cada uno manifiesta el estrés de diferente forma e intensidad, según los factores individuales de cada persona.

3.2.1.5. Causas del estrés

Freeman (1989, citado por Flores, L., 2005) plantea tres causas de estrés:

Estrés carencial o por privación: Se produce por la pérdida de un factor indispensable para el bienestar de la persona, y puede ser ocasionado por factores: Fisiológicos, psicológicos o sociales.

Estrés por exceso: Se da por cualquier tipo de cambio o variación que puede transformar los procesos psicológicos del organismo, logrando que la conducta de la persona también cambie.

Estrés por intolerancia: Es producido cuando el organismo reacciona ante situaciones que identifica como intolerables, las cuales pueden ser de tipo biológicos, psicológicos y sociales.

De acuerdo con Conde, M. (2009), las causas del estrés pueden dividirse en:

Fisiológicas: Relacionado al desgaste físico que presenta la persona, generando enfermedades a largo plazo, que se pueden evidenciar con el paso del tiempo por lo que aumentarán la predisposición al estrés disminuyendo la capacidad de adaptación los cuales exigen el aumento de esfuerzo del organismo para realizar cualquier tarea.

Psicológicas: Relacionado con acontecimientos relevantes, interacciones personales conflictivas, condiciones laborales frustrantes, etc.

Sociales: El estrés va ligado a la personalidad y al entorno de la persona, dependiendo de cómo interpreta un acontecimiento, las respuestas serán determinadas por la cultura de acuerdo a cada situación que se le presente como: La familia, el dinero, la enfermedad y la muerte.

3.2.1.6. Consecuencias del estrés

Según Cano, A. (2002), el estrés influye en el individuo de forma constante provocando una elevada intensidad en el funcionamiento del área cognitiva al producirse de forma permanente genera agotamiento y cansancio.

Las consecuencias negativas del estrés pueden ser múltiples, pero se dan énfasis lo referente a la salud, en el nivel físico, psicológico y laboral.

Los cuales se describen:

- Consecuencias físicas

La activación psicofisiológica se deriva a un exceso funcional seguido de una variación estructural o anticipación de eventos

clínicos en personas que sufren de enfermedades crónicas o tienen predisposición padecerla.

- Consecuencias psicológicas

Las causas del estrés pueden ocasionar alteraciones en el funcionamiento del sistema nervioso y afectar el cerebro. Las alteraciones a nivel fisiológico en el cerebro serán desencadenantes a nivel conductual, los efectos negativos producidos por la activación continua de respuestas de estrés como la preocupación excesiva, incapacidad para tomar decisiones, sensación de confusión, incapacidad para concentrarse.

- Consecuencias para la empresa

Las causas negativas mencionados anteriormente no solo pueden perjudicar al individuo, sino que también pueden producir una disminución en la productividad laboral que influye de forma negativa en las relaciones interpersonales, a su vez pueden causar enfermedades, deserción laboral e incluso a la incapacidad laboral (Leza, J., 2005).

También se puede desarrollar en el individuo una serie de conductas, que lo lleven a adquirir una serie de temores irracionales, fobias, que son los llamados trastornos de ansiedad, que deterioran la salud de una manera considerable (Cano, A., 2002).

3.2.1.7. Estrés en la conducción

Según Fernández, J. y Mielgo, M. (1992), el estrés en la conducción es la influencia de diversos factores estresantes al momento de conducir en la persona, generando en ellos ansiedad, irritación, tensión, nerviosismo.

De esta forma se puede definir el estrés en la conducción como el conjunto de factores estresantes provenientes del trabajo, en relación a los factores externos del tráfico y la interacción con otros conductores, afectando la salud del conductor (Quevedo, F. 2012).

3.2.1.8. Factores del estrés

Fernández, J. y Mielgo, M. (1992) mencionan dos factores desencadenantes del estrés en la conducción:

Factor I: La relación del conductor con los factores externos del tráfico, los cuales se refieren a los aspectos concurrentes de la conducción.

Factor II: La relación del conductor con los otros usuarios, que hace referencia a la problemática de la interacción con otros conductores.

3.2.1.9. Fases del estrés en la conducción

Según Lazarus, R. y Folkman, S. (1984), las fases de un evento estresante son las siguientes:

Anticipación: El conductor se prepara para el acontecimiento, analiza en cómo se presentará y en las consecuencias que puede generar.

Espera: Con la aparición del suceso estresante, el conductor se esfuerza por afrontarlo.

Resultado: El conductor evalúa si ha afrontado la situación exitosamente o a fracaso, en referencia a su emociones si le afecta o le ha dejado de afectar.

3.2.2. Agresión

3.2.2.1. Definiciones:

De acuerdo con Torres, J. (2016), la agresión un comportamiento de interacción entre el agresor y la víctima (p.42).

Según Matalinares, M. (2012), la agresión es una disposición inestable que es persistente en una persona agresiva ante diversas situaciones. De tal modo hace referencia a una persona a realizar un acto agresivo.

Carrasco, M. (2006) menciona que la agresión proviene del latín (agredí) término empleado en la actualidad, que da conocer la intención de producirle daño a alguien, lo que hace referencia a un acto efectivo.

Buss, A. (1961) considera que todo comportamiento que lastima, ocasionando daño a otra persona es una agresión.

3.2.2.2. Tipos de la agresión

Existen dos tipos de agresiones: La primera hace referencia a las acciones cuyo fin es provocar daño. Por otro lado la segunda, que es la más frecuente, que se caracteriza por ser una agresión enfocada en conseguir algún beneficio (es decir, el daño se provoca para conseguir cualquier tipo de beneficio sometiendo a la víctima su colaboración).

De acuerdo con Buss, A. (1961), nos menciona que los tipos de agresiones son:

Agresión afectiva u hostil:

Moser, G. (1992) menciona que la agresión afectiva u hostil es un comportamiento cuyo fin es ocasionar un sufrimiento o causar daño a otro persona (p.12).

Arias, A. (2007) da a conocer que la agresión afectiva u hostil se caracteriza por ser impulsiva, no anticipada y dirigida por la ira. Se relaciona este tipo de agresión con un causante previo que surge de una reacción de un daño o a una provocación verbal o física, que está dirigida con la intención de causar daño (p.416).

Ortega, J. y Alcazar, M. (2016) describen la agresión afectiva como una reacción inesperada, como respuesta a una percepción de provocación o amenaza.

Según Arias, A. (2020), la agresión afectiva se percibe de manera impulsiva, que es dirigida por la ira y sin una previa anticipación de las consecuencias más allá de la propia venganza (p.322). Por lo cual se considera más irracional que la agresión instrumental.

Agresión instrumental:

Es un comportamiento en el daño y la agresión no son ocasionados con un fin agresivo.

Moser, G. (1992) describe que el agresor no intenta hacer sufrir a la otra persona, sino que la agresión es más que un medio para alcanzar otro objetivo como la ganancia, apropiación del bien ajeno, coacción (p.12).

Arias, A. (2007) da a conocer que la agresión instrumental es más racional, la espera de lograr tales hechos constituye a la

motivación básica; por otro lado causar daño o amenazar es únicamente un medio para conseguir un beneficio (p.416).

Ortega, J. y Alcazar, M. (2016) afirma que la agresión instrumental es una respuesta elaborada, que se orientada a un objetivo y a sangre fría.

Según Arias, A. (2020), la característica fundamental de la agresión instrumental se da porque se realiza acciones anticipando las consecuencias o para evitar castigos. Por lo que no precisa de estímulos reforzantes previos, por tanto es considerada deliberada, racional y no guiada por la ira (p.322).

3.2.2.3. Dimensiones de la agresión

Agresión física:

De acuerdo con García, E. (2019), la agresión física es un ataque contra un organismo utilizando por partes corporales como: Brazos, piernas, dientes o el uso de armas como: Cuchillo, palo, revolver).

A su vez se presentan mediante golpes intencionados, empujones, y otras formas de maltratar físicamente a otra persona, haciendo uso de algunas partes del cuerpo u objeto como arma con la finalidad de ocasionar un daño (Solberg, M. y Olweus, D., 2003).

Agresión verbal:

Según Buss, A. (1961), es la respuesta oral que resulta perjudicial para la otra persona, por medio de insultos, amenazas o rechazo.

Se comprende por agresión verbal el uso de cualquier expresión verbal con la finalidad de causar miedo, vergüenza o

aprovechamiento, haciendo uso de apodos, ideas falsas sin confirmar, con la finalidad de perjudicar a los demás (Barrio, C., Martin, E., Almeida, A. y Barrios, A., 2003).

Como afirma García, E. (2019), la agresión verbal consiste de una reacción verbal que descarga estímulos que dañan a una persona, mediante el uso de crítica, insulto y amenaza.

Ira:

Se refiere al conjunto de emociones como consecuencia de haber sido dañado. No busca una meta concreta, como ocurre en el caso de la agresión, sino que hace referencia a un conjunto de emociones que surgen de reacciones psicológicas internas y las expresiones emocionales involuntarias producidas por hechos desagradable (Berkowitz, L. 1996).

Muñoz, A. (2016) ratifica a la ira como un conjunto de emociones que surgen por reacciones psicologías internas, a no expresar la ira se produce una seria sentimientos negativos que genera un desequilibrio emocional y fisiológica de la persona (p.15).

Según García, E. (2019), la ira compone una respuesta emocional que se caracteriza por la activación fisiológica y una expresión facial acompañada por sentimientos de enfado o enojo.

Hostilidad:

Es una evaluación negativa acerca de las personas y las cosas (Buss, A., 1961), que a menudo es acompañada de un claro objetivo de causar daño o agredir a la persona (Kaufmann, H. 1970). Este comportamiento negativo hacia una o más personas se evidencia en un criterio desfavorable para (Berkowitz, 1996).

Spielberger, C., Jacobs, G., Russell, S., y Crane, R. (1983) afirma que la hostilidad es expresada cuando decimos que alguien nos desagrada, es aún más cuando deseamos el mal para esta persona. Una persona hostil es alguien que frecuentemente hace críticas negativas de sí mismo y hacia los demás, mostrando desprecio o disgusto por muchas personas.

García, E. (2019) enfatiza que la hostilidad es una actitud que comprende una reacción verbal en especial conformado por pensamientos y sentimientos negativos y acontecimientos.

La agresión física y verbal constituyen el componente instrumental de la agresión, es decir el elemento proactivo con sus dos posibles formas de manifestación. En cambio la hostilidad corresponde al componente cognitivo por lo se activan acciones de forma intencional, por otro lado la ira hace referencia la componente emocional o afectivo que activa ciertas emociones negativas.

Bouquet, G., Garcia, M., y Diaz, R. (2019) sostiene que el estado afectivo se refiere a la experiencia de emociones y sentimientos negativos ante estímulos percibidos como el maltrato, amenaza e insulto. El estado cognoscitivo se presenta cuando los estímulos incrementan la susceptibilidad de los pensamientos de enojo, ira y hostilidad de acuerdo a la interpretación de la información que recibe la persona.

3.2.2.4. Antecedentes de la agresión

Estímulos ambientales:

Arias, A. (2020) manifiesta que los antecedentes físicos y ambientales relacionados con la agresión son de naturaleza dañina como son el ruido, el hacinamiento, la temperatura y el dolor (p.329).

- **El ruido:**

Arias, A. (2007) indica que el ruido es un estímulo que por ser incontrolable e impredecible puede ser irritante y favoreciendo la agresión (p.423).

Al no ser predecible y la falta de control sobre él resulta aún más estresante; el ruido continuado tiene como causa la falta de tolerancia a la frustración, lo que hace que se relacione con la conducta agresiva (Glass, D. y Singer, J. 1972).

Geen, R. (1978) analiza que no es el nivel de decibeles, sino la incapacidad de predecirlo y la falta de control sobre su transmisión, y las características que produce malestar se relaciona con la agresión.

- **El hacinamiento:**

Según Arias, A. (2007) La percepción de hacinamiento se ha relacionado con la agresión más que la propia concentración (p.423).

Se comprueba que no es la concentración o la cantidad de personas por unidad de espacio, sino la vivencia subjetiva desagradable asociada a la densidad, es decir, el hacinamiento propiamente dicho, el cambio que se asocia a la frecuencia de agredir (Arias, A., 2020, p.330).

- **La temperatura:**

Arias, A (2007) enfatiza que a medida que se eleva la temperatura ambiental también aumenta la agresión (p.423).

Van de Vliert, Schwartz, Huisman, Hofstede y Daan (1999, citado por Arias, A., 2007) menciona que los estudios realizados en otras culturas tuvo como resultado que en los países

extremadamente fríos, como Finlandia, la agresión es menor; y en los países extremadamente calurosos, como Malasia, la agresión es moderada; y en los países con climas cálidos la agresión es mayor.

- **El dolor :**

Según Arias, A. (2007), el dolor es un antecedente importante de la agresión que puede variar según su naturaleza (p.424).

A su vez no solo se relaciona con la conducta agresiva incluso cuando se tiene la oportunidad de dañar, aumenta el deseo de hacer daño incluso aquellos que no son causantes directos del dolor (Berkowitz, L., Cochran y Embree, 1981).

3.2.2.5. Teorías de la agresión

Teoría psicoanalítica:

Sigmund Freud sostiene que la agresión es de carácter innato al igual que el sexual, porque representan el "Thanatos" que es el instinto de destrucción, la agresión y la muerte y el "eros" que indica el instinto del placer y la vida. Estos impulsos tienen un papel fundamental en la estructuración de la mente y del carácter. Por último, el psicoanálisis, mantiene que los impulsos agresivos no están unidos con los impulsos sexuales, sino que se expresan como tendencias únicamente destructivas, criminales y, de esta forma, incontrolables e inmanejables (López, O., 2004).

Carrasco, M. y Gonzales, M. (2006) argumenta desde la perspectiva psicoanalítica clásica, que la agresión es comprendida como una expresión del instinto de muerte (Tánatos) al servicio del Eros. Cuando este instinto es dirigido hacia el interior se desarrolla depresión y si lo es al exterior se producirá la agresión. Al comienzo Freud estableció que el instinto sexual era el componente primario

de la agresión; luego, admitió procedían de los instintos del yo en su lucha por permanecer y defenderse. Desde este punto de vista, la persona narcisismo primario mostraría una inclinación auto-destructible, lo que Freud denominará masoquismo, fruto de la interiorización de la energía libidinal. Posteriormente esta libido será guiada hacia el objeto externo derivado del narcisismo secundario, lo que Freud denominará sadismo (p.17).

Teoría de frustración – agresión:

Dollard, Doob, Miller, Mowrer y Sears (1939, citado por López, L., 2015) proponen que la agresión es una conducta que se manifiesta con la aparición de una meta es bloqueada o interferida, la denominada agresión instrumental (p.686).

Berja, M. (2019) afirma que estos autores mencionados plantearon que la agresión es un tipo de comportamiento violento que surge cuando una meta es bloqueada. Lo que indica que esta teoría es una conducta agresiva, es cuando se da una respuesta ante la frustración ocasionada por la incapacidad de satisfacer una necesidad.

Carrasco, M. y Gonzales, M. (2006) menciona que la conducta agresiva estará ligado de la cantidad de satisfacciones que la persona haya anticipado sobre una meta que no ha alcanzado y el grado de expectativa sobre su logro, a mayor grado de satisfacción frustrado y el grado de expectativa de logro, mayor será la inclinación a infringir un daño. No obstante, la agresión puede no aparecer en aquellos casos en los que el sujeto reprima la respuesta por temor al castigo o por una tendencia agresiva débil.

Teoría del aprendizaje social:

La Teoría Social Cognitiva de Bandura (1973, citado por López, O., 2015) forma parte de uno de los principales modelos explicativos de la agresión humana. La teoría Bandura explica el origen social de la acción y la influencia causal de los procesos de pensamiento sobre la motivación y la conducta humana. La conducta humana está determinada por la interacción de factores ambientales, personales y conductuales, los factores cognitivos están relacionados con los procesos vicarios, la autorregulación y la autorreflexión (p. 683).

La teoría propuesta por Bandura, considera que el comportamiento agresivo es el resultado de un aprendizaje por observación e imitación, y ciertos comportamientos agresivos están reforzados por la sociedad. La imitación de la conducta agresiva dependerá de lo observado en espera a un beneficio se incrementará la probabilidad de que se repita el comportamiento agresivo, pero si es castigado por su conducta disminuirá la probabilidad de ser imitado.

Bandura y Ribes, 1975 (citado por Chapi, J., 2012) indica que las personas están predispuestos de aprender conductas, y que el establecimiento de estas respuestas es porque existen mecanismos que tienden a reforzarlas.

3.2.2.6. Conductor

Según La Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones (2016), el conductor es una persona preparada para conducir un vehículo por una vía, por lo que es responsable de su propia seguridad, la del vehículo y sus pasajeros, siendo el que pueda evitar condiciones de peligro e inseguridad. Es de gran importancia que el conductor se encuentre en perfectas condiciones

físicas y psicológicas, al momento de conducir, para que pueda desempeñar ésta función de la mejor manera posible y con un mayor nivel de seguridad, teniendo en cuenta las normas y leyes de la conducción.

Aguilar, J. (2014) menciona diferentes tipos de conductor según su estado emocional o psicológico, las cuales son:

- **Conductor intranquilo:** Es la persona que conduce bien pero de manera intranquila. Debido a que el nerviosismo le juega una mala pasada, lo que hace que maneje en un constante estado de tensión nerviosa y muscular. Lo cual conlleva a saturarlo más de lo debido, lo que causar un accidente.

- **Conductor egocéntrico:** Este tipo de conductor maneja a gran velocidad, sin tener en cuenta ningún tipo de emoción o sensación, es egoísta, no le importa los problemas de los demás, y siempre quiere tener la razón, por ser prepotente e imprudente.

- **Conductor tímido:** Es un conductor indeciso que se caracteriza por su forma de conducir, se caracteriza por manejar muy lento.

- **Conductor suicida:** Es el tipo de conductor que no mide las consecuencias de su imprudencia al conducir, se juega la vida en cada maniobra, se caracteriza por ser un loco al volante y no se preocupa por matar a alguien o su propia vida.

- **Conductor agresivo:** Este conductor tiende a utilizar como salida a sus nervios la agresión al conducir, el exceso de velocidad, las picadas, es impaciente con los conductores que transita a baja velocidad, se cree dueño de la calle.

3.3. Identificación de las variables

3.3.1. Estrés

Dimensiones:

- Relación con factores externos (físicos, ambientales, contexto).
- Relación con uno mismo.

3.3.2. Agresión

Dimensiones:

- Agresión física
- Agresión verbal
- Ira
- Hostilidad

IV. METODOLOGÍA

4.1. Tipo y Nivel de Investigación

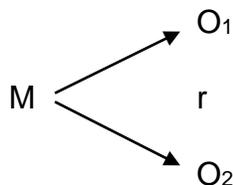
El tipo de investigación es básica, por cuyo objetivo es profundizar en el conocimiento de una situación o fenómeno, con la finalidad de desarrollar los constructos teóricos (Fresno, C. 2019).

De nivel descriptivo – correlacional, cuyo objetivo es indagar el nivel o estado de una o más variables en una población; en este caso, en un tiempo único. Es correlacional, porque permite establecer relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado, a veces, únicamente en términos correlacionales, otras en función a la relación (Hernández, R. y Mendoza, C., 2018).

4.2. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación es de origen no experimental, estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos. A su vez será una investigación transeccional o transversal porque recolectaran datos en un solo momento, en un tiempo único (Hernández, R. y Mendoza, C., 2018, p.176).

Se utilizó el siguiente esquema:



Donde:

M = Muestra

O1 = Variable independiente 1 (Estrés)

O2 = Variable dependiente 2 (Agresión)

r = Relación

4.3. Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICION
ESTRÉS	El concepto de estrés proviene de la teoría transaccional del estrés, que lo define como una relación particular entre el individuo y su entorno, cuando este último es evaluado por el sujeto como amenazante o desbordante de sus recursos y capaz de poner en peligro su bienestar (Lazarus y Folkman, 1984).	<p>Escala de Estrés de la conducción (EAE-C) tiene como objetivo conocer la incidencia de distintos acontecimientos estresantes en el proceso de conducción de automóviles y la tendencia del sujeto a la ansiedad, irritación, tensión, nerviosismo etc.</p> <p>-Relación con factores externos (físicos, ambientales, contexto).</p> <p>-Relación con uno mismo</p> <p>Consiste de 35 enunciados.</p>	<p>Relación con factores externos</p> <p>Relación con otros conductores</p>	<p>-Existencia de afectación del estrés</p> <p>-Intensidad</p> <p>-Afectación presente o actual en su vida</p>	<p>3. La 1ra de conducción después de obtener la licencia de conducir.</p> <p>5. Conducir por grandes ciudades desconocidas.</p> <p>6. Conducir por tramos difíciles.</p> <p>7. Conducir en caravana (con tráfico intenso y lento)</p> <p>8. Los atascos urbanos.</p> <p>13. Conducir por la noche.</p> <p>16. Conducir con mal tiempo (lluvia, nieblas, heladas...)</p> <p>21. No llegar a tiempo debido al tráfico</p> <p>35. Conducir con un vehículo que no corresponda mecánicamente.</p> <p>11. La conducción lenta de otros conductores.</p> <p>22. Que me detenga un agente de tráfico sin motivo aparente.</p> <p>25. La conducción de novatos e inexpertos.</p> <p>26. Las faltas y malas pasadas de algunos conductores.</p> <p>28. Que no me cedan el paso y la preferencia.</p> <p>30. La conducción de algunos conductores.</p>	<p>Se utilizará la Escala Ordinal.</p> <p>PRESENTE: SI=Acontecimiento que se haya producido. NO=Acontecimiento que no se haya producido</p> <p>INTENSIDAD: 0=.Significa nada 1= Un Poco 2= Mucho 3= Muchísimo</p> <p>A= Le afecta P= Le ha dejado de afectar/ apenas le afecta</p>

AGRESIÓN	<p>Respuesta que proporciona estímulos dañinos a otro organismo. Es una acción externa, abierta, objetiva y observable, que a lo largo de los años se ha ido definiendo con distintas formulaciones. Buss, (1961)</p>	<p>Cuestionario de Agresión (AQ) Buss y Perry. Adaptado a conductores Ruiz, L. 2016, Es un instrumento que mide los niveles de agresividad, nos proporciona 5 niveles, con la ayuda de sus dimensiones podemos conocer el tipo de agresividad que refleja el sujeto a partir de escalas, la prueba consta de 4 dimensiones y la distribución de ítems por dimensión es la siguiente:</p>	Agresión física	<ul style="list-style-type: none"> -Golpes -Moretones -Apretones 	<p>32. Que los peatones crucen por donde no deben o cuando no les corresponde</p>	<p>1, Me es difícil controlar el impulso de golpear a otra persona. 5. Si se me provoca lo suficiente, puedo golpear a otra persona. 9. Si alguien me golpea, le respondo golpeándole también. 13. Me involucro en las peleas algo más de lo normal. 17. Si tengo que recurrir a la violencia para proteger mis derechos, lo hago. 21. Hay gente que me provoca hasta tal punto que llegamos a pegarnos. 24. No encuentro ninguna buena razón para pegar a una persona. 27. He amenazado a gente que conozco. 29. He llegado a estar tan furioso que rompía cosas.</p>	<p>Se utilizará la escala ordinal. MV=Muy pocas veces PV=Pocas veces SP=Siempre PUNTAJE: (1)Muy pocas veces (2)Pocas veces (3)Siempre</p>
		-Agresión física (9)					
		-Agresividad verbal (5)					
		-Hostilidad (7)					
		-Ira (8)	Agresión verbal	<ul style="list-style-type: none"> -Burla -Humillación -Insultos 	<p>2. Cuando no estoy de acuerdo con mis amigos, discuto abiertamente con ellos. 6. Estoy en desacuerdo con la mayoría de opiniones de la gente. 10. Cuando la gente me molesta, discuto con ellos. 14. Cuando la gente no está de acuerdo conmigo, no puedo evitar discutir con ellos. 18. Mis amigos dicen que discuto mucho.</p>		
			Ira	-Exaltación	<p>3. Me enfado rápidamente, pero se me pasa enseguida.</p>		

	-Impotencia -Exacerbación	7. Cuando estoy frustrado, muestro el enfado que tengo. 11. Me siento tan enfadado como si estuviera a punto de estallar. 15. Soy una persona tranquila. 19. Algunos de mis amigos piensan que son una persona impulsiva. 22. Pierdo el control sin razón. 25. Tengo dificultades para controlar mi forma de ser.
Hostilidad	-Burla -Antipatía -agresiones con instrumentos	4. Soy bastante envidioso. 8. Siento que la vida me ha tratado injustamente. 12. Parece que constantemente son otros los que consiguen las oportunidades. 16. Me pregunto por qué algunas veces me siento tan resentido por algunas cosas. 20. Sé que mis amigos me critican a mis espaldas. 23. Desconfió de desconocidos demasiado amigables. 26. Siento que la gente se está riendo de mí a mis espaldas. 28. Cuando la gente se muestra especialmente amigable, me pregunto que querrán.

4.4. Hipótesis general y específica

4.4.1. Hipótesis general

Existe relación entre el estrés y el nivel de agresión en los conductores de transporte público de Juliaca, San Román, Puno 2020.

4.4.2. Hipótesis específica

H1 Existe relación entre el estrés y la agresión física en los conductores de transporte público de Juliaca, San Román, Puno 2020.

H2 Existe relación entre el estrés y la agresión verbal en los conductores de transporte público de Juliaca, San Román, Puno 2020.

H3 Existe relación entre el estrés y la ira en los conductores de transporte público de Juliaca, San Román, Puno 2020.

H4 Existe relación entre el estrés y la hostilidad en los conductores de transporte público de Juliaca, San Román, Puno 2020.

4.5. Población – Muestra

4.5.1. Población

Desde el punto de vista de Hernández, R. y Mendoza, C. (2018), la población es un conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones (p.199). Así mismo para Fresno, C. (2019) menciona que la población o el universo la constituye la totalidad de individuos y elementos en las cuales pueden representarse determinadas características susceptibles a ser estudiadas.

La población a estudiar fue compuesta por 50 Conductores de la Empresa San Antonio de Padua la Unión S.R.Lda. de la línea 9 de la Ciudad de Juliaca, Provincia San Román de la Región Puno 2020.

Tabla 1

Distribución del universo poblacional de conductores, Juliaca, San Román, Puno, 2020

EMPRESA DE TRANSPORTE	N° CONDUCTORES	TOTAL
Empresa San Antonio de Padua la Unión S.R.Lda. La línea 9	50	50
Total		50

Fuente: Empresa San Antonio de Padua la Unión de Juliaca – Puno

4.5.2. Muestra

Según Hernández, R. y Mendoza, C. (2018), define a la muestra como un subgrupo del universo o población del cual se recolectara los datos y que debe ser representativo de esta (p.200).

Debido a que el tamaño de la población es reducida, se trabajara con toda la población. Cabezas, E., Andrade, D. y Torres, J. (2018) plantean que la muestra es la toma de una pequeña parte de la población la cual permitirá dar a conocer datos específicos de la misma.

Criterios de inclusión

- Conductores de la Empresa San Antonio de Padua la Unión S.R.Lda. línea 9.
- De las edades entre 20 a 70 años.
- Conductores que cuenten con licencia de conducir.

Criterios de exclusión

- Conductores que no cuenten con licencia de conducir.
- Conductores menores a 20 años y mayores a 70 años.
- Conductores que no pertenecen a la Empresa San Antonio de Padua la unión S.R.Lda. La línea 9.

4.6. Técnicas e instrumentos: Validación y Confiabilidad

4.6.1. Técnicas

El cuestionario:

De acuerdo con Hernández, R. y Mendoza, C. (2018) el cuestionario es un conjunto de una o más variables a medir (p.251).

4.6.2. Instrumentos

Hernández, R. y Mendoza, C. (2018) indica que el instrumento es una herramienta de medición y recolección de datos donde debe presentar requisitos como es la confiabilidad, objetividad y validez (p.228).

Se utilizó los siguientes instrumentos:

a.- variable independiente:

Ficha técnica

Nombre : Escala de apreciación del estrés en la conducción EAE-C

Autores : José Luis Fernández Seara y Manuela Mielgo Robles – Basados en la teoría Holmes & Rahe; Cox & Mackay y Lazarus.

Procedencia : TEA Ediciones, Madrid España 2001

Ítems : 35 ítems

Administración : Individual – colectiva

Duración : Entre 20 y 30 minutos aproximadamente

Población : Adultos, desde 20 a 60 años

Área de medición : Psicología Clínica y del desarrollo (estrés general y estrés en ancianos). Psicología Organizacional (Estrés en el trabajo, estrés en conducción).

Objetivo : Se evalúa, a partir de situaciones que generan estrés en el proceso de la conducción de automóviles, la incidencia e intensidad con que afecta en la vida del sujeto.

Validez : Análisis factorial

Confiabilidad : Con alfa de Cron-Bach 0,882

Descripción: Esta escala tiene como objetivo conocer la incidencia de distintos acontecimientos estresantes en el proceso de conducción de automóviles y la tendencia del sujeto a la ansiedad, irritación, tensión, nerviosismo etc.

- Relación con factores externos (físicos, ambientales, contexto)

- Relaciones con uno mismo.

El manual ni las validaciones indican la totalidad de los ítems que pudieran agruparse en cada una de estos acontecimientos.

Calificación: Se realiza manualmente con el empleo de las claves de calificación.

Se realiza la sumatoria del número de SI en A y en P. a su vez se multiplica la cantidad de SI por el nivel intensidad en A y en P, luego se realiza la sumatoria de los resultados del nivel de intensidad en A y en P. finalmente se realiza una sumatoria total de A más P.

De acuerdo con la puntuación directa obtenida, localizar el centil equivalente.

b.- Variable dependiente:

Ficha técnica

Nombre : Cuestionario de Agresión (AQ)

Autores : Buss y Perry

Adaptación : Al español por Andreu, Peña y Graña 2012

Adaptado a conductores : Ruiz, L. 2016

Procedencia : Universidad Privado Juan Mejía Baca

Ítems : Consta de 29 ítems

Administración : Individual y Colectiva

Población : Adultos, entre las edades de 21 a 70 años.

Duración : 15 minutos aproximadamente.

Validez de constructo: Se realizó la validez de constructo siendo el segundo estudio piloto (20 participantes) mediante el método ítems – test (se trata de correlacionar los resultados del ítems con el resultados de las dimensiones) utilizando el coeficiente de correlación de Pearson (r). Considerando los 29 ítems y ajustándolos a las respuestas a tres opciones (pocas veces, muy pocas veces y siempre).

Validez y Confiabilidad: La validez y la confiabilidad se realizó con 100 participantes para los cuales se trabajó los percentiles, utilizándose el programa estadístico SPSS versión 20, realizándose tres categorías o niveles los cuales fueron alto, medio y bajo. Obteniendo una validez con una correlación superior a 0.30 lo que evidencia que todos los ítems son válidos, mientras que la confiabilidad se realizó mediante el método Alfa de Cronbach, observándose que existe un coeficiente superior a 0.70 lo que evidencia la fiabilidad del instrumento, este permitió traducir la variable de la investigación en enunciados concretos proporcionando información viable o susceptible de ser cuantificada. El Cuestionario de Agresión (AQ) de Buss y Perry adaptado por la investigadora, con su respectiva ficha técnica está compuesto por 29 ítems, con alternativas múltiples, el cual mide la variable agresión a nivel general, y cuatro dimensiones como son: agresión verbal, agresión física, hostilidad e ira.

Grado de fiabilidad: Presenta el grado de fiabilidad en relación con la precisión consistencia interna u homogeneidad en su medida, obtenidos en base al Coeficiente Alpha de Cronbach.

4.7. Recolección de datos

Hernández, R. y Mendoza, C. (2018) describe que recolectar los datos significa aplicar uno o varios instrumentos de medición para recabar la información pertinente de las variables del estudio en la muestra o casos seleccionados. Los datos obtenidos son la base del análisis. Sin datos no hay investigación. La recolección de los datos implica elaborar un plan detallado

de procedimientos que conduzcan a reunir datos con un propósito específico (p.226).

4.8. Técnicas de análisis e interpretación de datos

Las técnicas de análisis e interpretación de datos se realizaron de la siguiente manera:

a.- Al finalizar la etapa de recolección de datos de las variables O1 y O2, la información obtenida se pasara asignar a los datos un valor numérico o símbolo que los represente, ya que es necesario para analizarlos cuantitativamente. Esto nos ayudara en la manipulación de información de manera eficaz y sencilla.

b.- Se realizó la calificación de los instrumentos con la asignación de un puntaje o valor correspondiente según la ficha técnica del instrumento.

c.- Los datos recopilados de la calificación pasaron a ser tabulados y procesados en una data en Excel 2013 donde se ubicaron con sus respectivos códigos de los sujeto muestrales y la calificación obtenida, exportando en la base de datos estadísticos en el programa del IBM SPSS v.21.

d.- Los resultados están debidamente presentados en tablas y figuras, con sus respectivas interpretaciones.

V. RESULTADOS

5.1. Presentación de resultados

Tabla 2

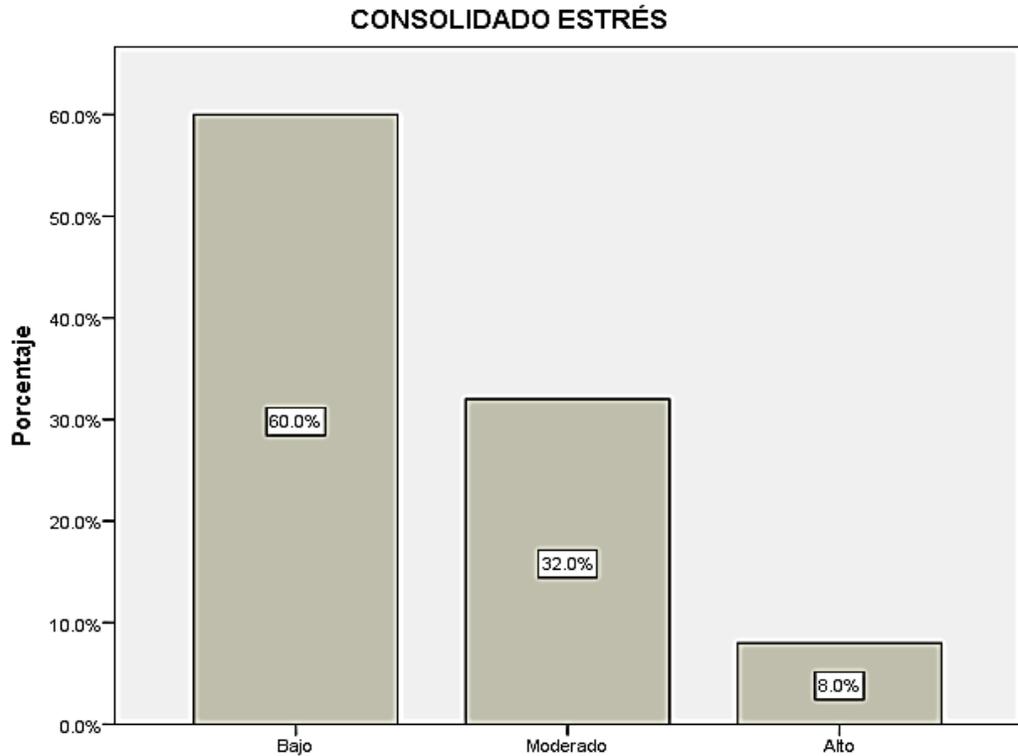
Consolidado de estrés

CONSOLIDADO ESTRÉS					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	30	60.0	60.0	60.0
	Moderado	16	32.0	32.0	92.0
	Alto	4	8.0	8.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Fuente: Datos del consolidado estrés – IBM SPSS v.21

Grafico 1

Consolidado de estrés



Fuente: Datos de la investigación del consolidado estrés – IBM SPSS v.21

Tabla 3

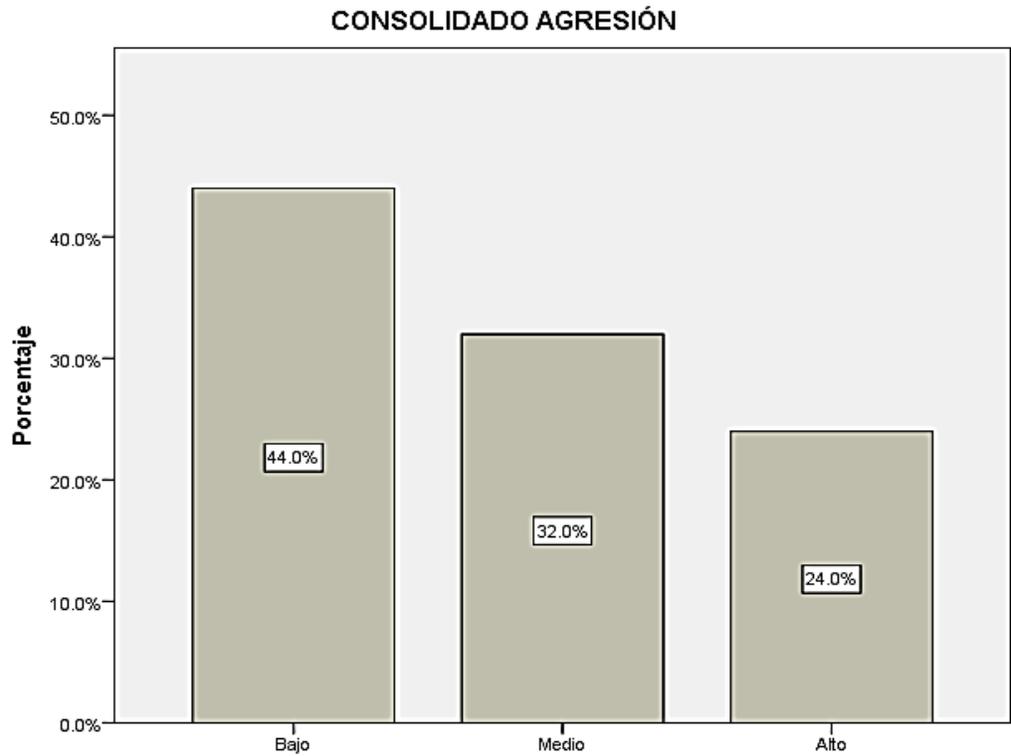
Consolidado de nivel de agresión

CONSOLIDADO AGRESIÓN					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	22	44.0	44.0	44.0
	Medio	16	32.0	32.0	76.0
	Alto	12	24.0	24.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Fuente: Datos de consolidado de agresión – IBM SPSS v.21

Gráfico 2

Consolidado de nivel de agresión



Fuente: Datos del consolidado de nivel de agresión – IBM SPSS v.21

Tabla 4

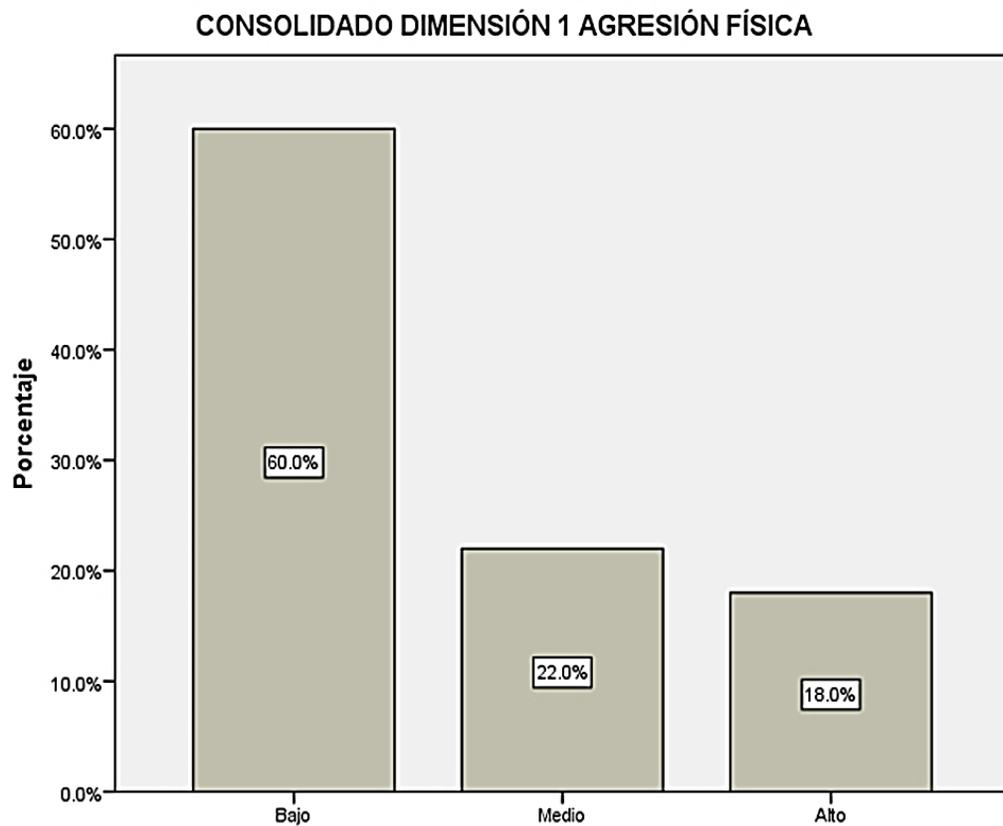
Consolidado de la dimensión 1 agresión física

CONSOLIDADO DIMENSIÓN 1 AGRESIÓN FÍSICA					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	30	60.0	60.0	60.0
	Medio	11	22.0	22.0	82.0
	Alto	9	18.0	18.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Fuente: Datos de consolidado dimensión de agresión física – IBM SPSS v.21

Gráfico 3

Consolidado dimensión 1 agresión física



Fuente: Datos de la dimensión 1 agresión física – IBM SPSS v.21

Tabla 5

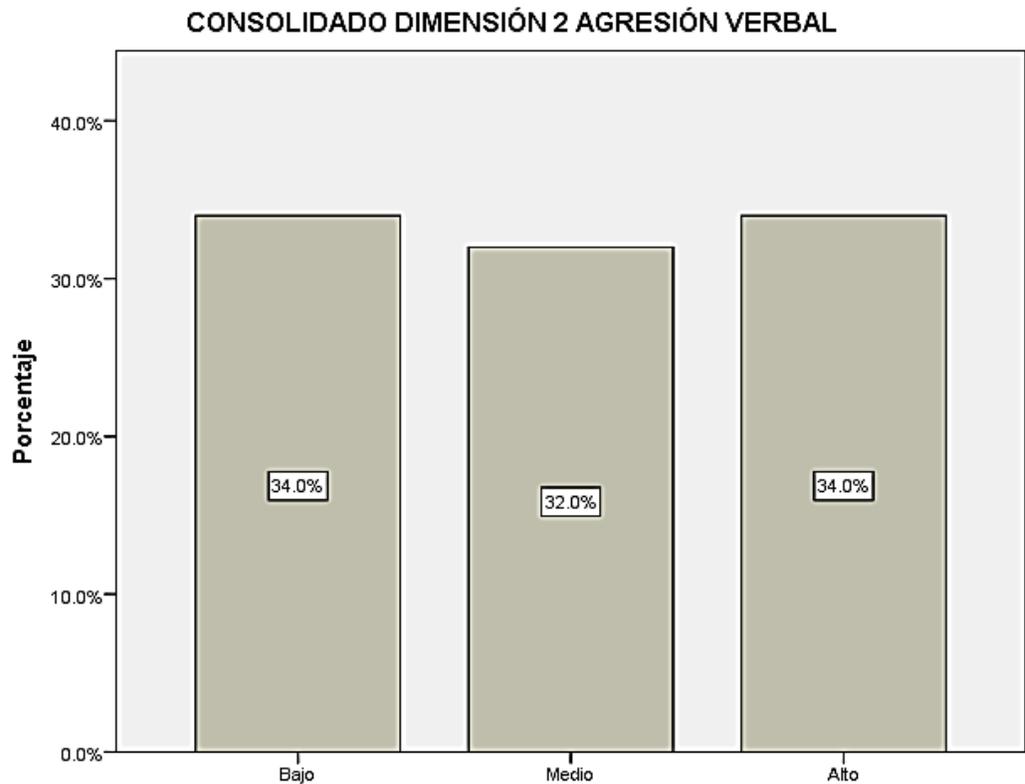
Consolidado de la dimensión 2 agresión verbal

CONSOLIDADO DIMENSIÓN 2 AGRESIÓN VERBAL					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	17	34.0	34.0	34.0
	Medio	16	32.0	32.0	66.0
	Alto	17	34.0	34.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Fuente: Datos de consolidado dimensión de agresión verbal – IBM SPSS v.21

Gráfico 4

Consolidado dimensión 2 agresión verbal



Fuente: Datos de la dimensión 2 agresión verbal – IBM SPSS v.21

Tabla 6

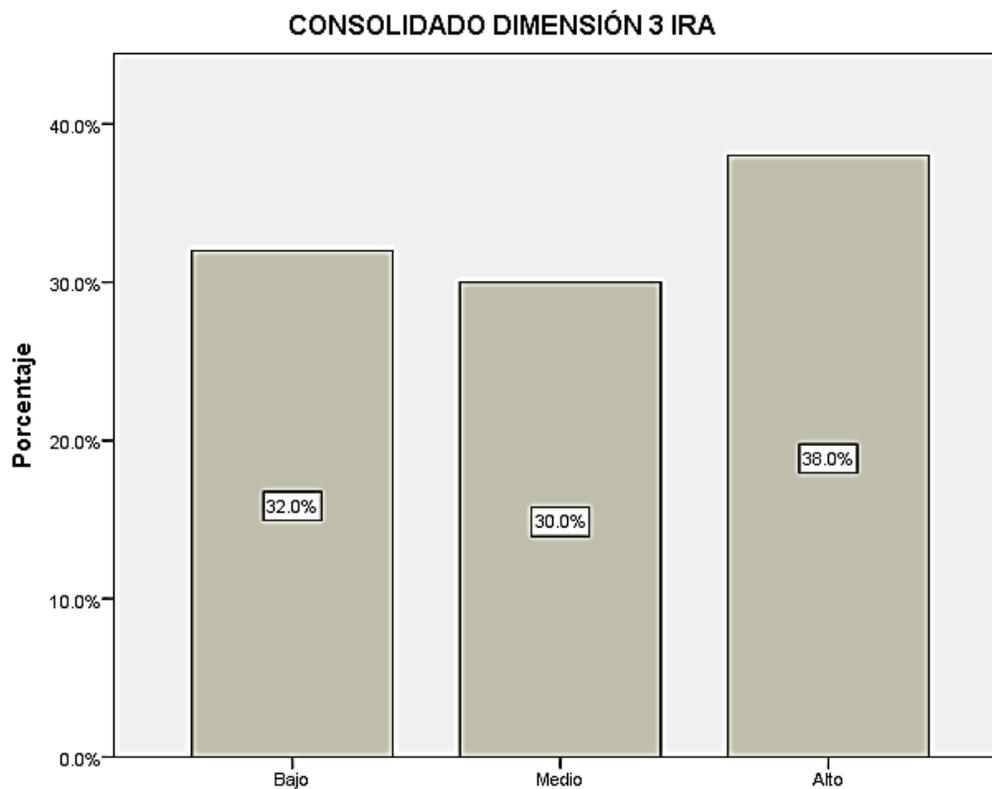
Consolidados de la dimensión 3 ira

CONSOLIDADO DIMENSIÓN 3 IRA					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	16	32.0	32.0	32.0
	Medio	15	30.0	30.0	62.0
	Alto	19	38.0	38.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Fuente: Datos de consolidado dimensión de Ira – IBM SPSS v.21

Grafico 5

Consolidado dimensión 3 Ira



Fuente: Datos de la dimensión de Ira – IBM SPSS v.21

Tabla 7

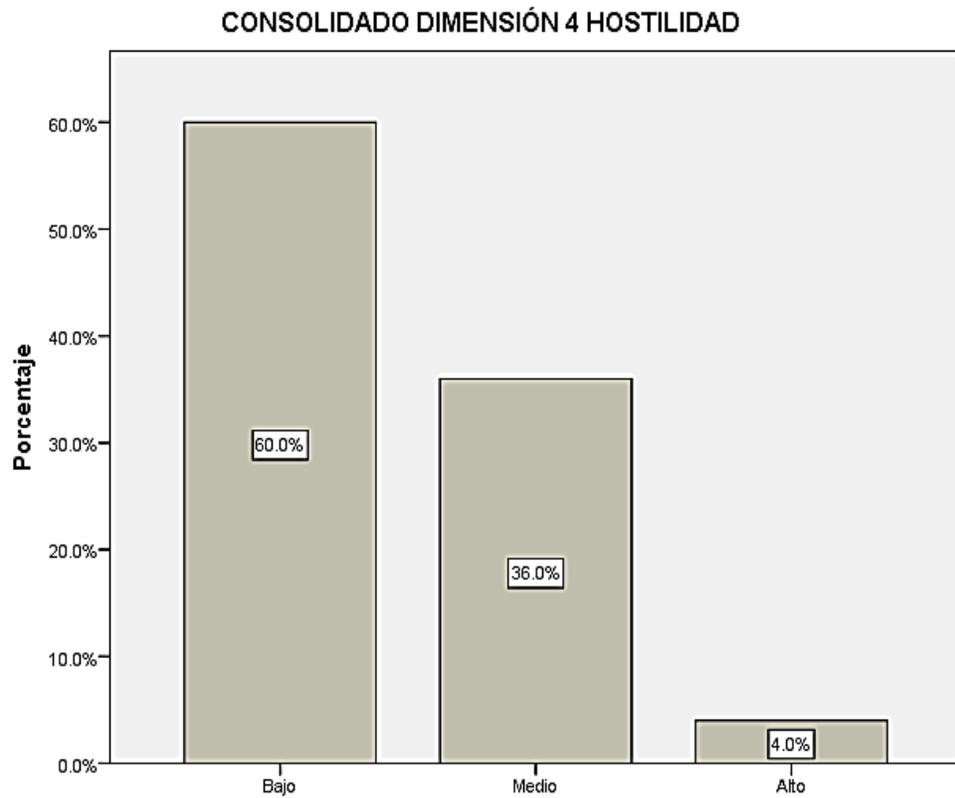
Consolidado de la dimensión 4 hostilidad

CONSOLIDADO DIMENSIÓN 4 HOSTILIDAD					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	30	60.0	60.0	60.0
	Medio	18	36.0	36.0	96.0
	Alto	2	4.0	4.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Fuente: Datos de consolidado dimensión de hostilidad – IBM SPSS v.21

Grafico 6

Consolidado dimensión 4 Hostilidad



Fuente: Datos de la dimensión de hostilidad – IBM SPSS v.21

Tabla 8

Determinar la relación del estrés con el nivel de agresión en los conductores de transporte público de Juliaca, San Román, Puno 2020.

			Estrés	Agresión
Rho de Spearman	Estrés	Coeficiente de correlación	1,000	-0,037
		Sig. (bilateral)	.	0,799
		N	50	50
	Agresión	Coeficiente de correlación	-0,037	1,000
		Sig. (bilateral)	0,799	.
		N	50	50

Fuente: Datos de la investigación – IBM SPSS v.21

Tabla 9

Establecer la relación del estrés con la agresión física en los conductores de transporte público de Juliaca, San Román, Puno 2020.

			Estrés	Agresión física
Rho de Spearman	Estrés	Coeficiente de correlación	1,000	-0,091
		Sig. (bilateral)	.	0,532
		N	50	50
	Agresión física	Coeficiente de correlación	-0,091	1,000
		Sig. (bilateral)	0,532	.
		N	50	50

Fuente: Datos de la investigación – IBM SPSS v.21

Tabla 10

Identificar la relación del estrés con la agresión verbal en los conductores de transporte público de Juliaca, San Román, Puno 2020.

			Estrés	Agresión verbal
Rho de Spearman	Estrés	Coeficiente de correlación	1,000	-0,064
		Sig. (bilateral)	.	0,659
		N	50	50
	Agresión verbal	Coeficiente de correlación	-0,064	1,000
		Sig. (bilateral)	0,659	.
		N	50	50

Fuente: Datos de la investigación – IBM SPSS v.21

Tabla 11

Determinar la relación del estrés con la ira en los conductores de transporte público de Juliaca, San Román, Puno 2020.

			Estrés	Ira
Rho de Spearman	Estrés	Coeficiente de correlación	1,000	0,070
		Sig. (bilateral)	.	0,629
		N	50	50
	Ira	Coeficiente de correlación	0,070	1,000
		Sig. (bilateral)	0,629	.
		N	50	50

Fuente: Datos de la investigación – IBM SPSS v.21

Tabla 12

Analizar la relación del estrés con la hostilidad en los conductores de transporte público de Juliaca, San Román, Puno 2020.

			Estrés	Hostilidad
Rho de Spearman	Estrés	Coeficiente de correlación	1,000	-0,155
		Sig. (bilateral)	.	0,283
		N	50	50
	Hostilidad	Coeficiente de correlación	-0,155	1,000
		Sig. (bilateral)	0,283	.
		N	50	50

Fuente: Datos de la investigación – IBM SPSS v.21

5.2. Interpretación de los resultados

En el grafico 1: Se evidencia el consolidado de estrés, donde el 60% de los conductores tuvo un nivel de estrés bajo, mientras que un 32% presenta un nivel de estrés moderado y finalmente el 8% refiere un nivel de estrés alto.

En el grafico 2: Se observa el consolidado de agresión, donde el 44% de los conductores tuvo un nivel de agresión bajo, mientras que un 32% presenta un nivel de agresión medio y finalmente el 24% refiere un nivel de agresión alto.

En el grafico 3: Se puede evidenciar el consolidado de la dimensión agresión física, donde el 60% de los conductores tuvo un nivel bajo de agresión física, mientras que un 22% presenta un nivel medio de agresión física y finalmente el 18% refiere un nivel alto.

En el grafico 4: Se muestra el consolidado de la dimensión agresión verbal, donde el 34% de los conductores tuvo un nivel de agresión verbal bajo, mientras que un 32% presenta un nivel de agresión verbal medio y finalmente el 34% refiere un nivel alto.

En el grafico 5: Se observa el consolidado de la dimensión ira, donde el 32% de los conductores tuvo un nivel de ira bajo, mientras que un 30% presenta un nivel de ira medio y finalmente el 38% refiere un nivel alto.

En el grafico 6: Se muestra el consolidado de la dimensión hostilidad, donde el 60% de los conductores tuvo un nivel de hostilidad bajo, mientras que un 36% presenta un nivel de hostilidad medio y finalmente el 4% refiere un nivel alto.

De acuerdo a la tabla 8: Se ha obtenido en el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman ($\rho=0,799$ con un valor $p\text{-valor}=-0,037$) mayor que el valor p (sig.) 0.05, lo cual indica una correlación negativa débil, por lo que podemos afirmar que no existe relación entre el estrés y el nivel de agresión en los conductores de transporte público de Juliaca, San Román, Puno 2020.

De acuerdo a la tabla 9: Se ha obtenido en el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman ($\rho= 0,532$ con un valor $p\text{-valor}=-0,091$) mayor que el valor p (sig.) 0.05, lo cual indica una correlación negativa muy fuerte, por lo que podemos afirmar que no existe relación entre el estrés y el nivel de agresión física en los conductores de transporte público de Juliaca, San Román, Puno 2020.

De acuerdo a la tabla 10: Se ha obtenido en el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman ($\rho=0,659$ con un valor $p\text{-valor}=-0,064$) mayor que el valor p (sig.) 0.05, lo que indica una correlación negativa media, por lo que podemos afirmar que no existe relación entre el estrés y el nivel de agresión verbal en los conductores de transporte público de Juliaca, San Román, Puno 2020.

De acuerdo a la tabla 11: Se ha obtenido en el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman ($\rho=0,629$ con un valor $p\text{-valor}=0,070$) mayor que el valor p (sig.) 0.05, lo que indica una correlación negativa media, por lo

que podemos afirmar que no existe relación entre el estrés y la ira en los conductores de transporte público de Juliaca, San Román, Puno 2020.

De acuerdo a la tabla 12: Se ha obtenido en el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman ($\rho=0,283$ con un valor $p\text{-valor}=-0,155$) mayor que el valor p (sig.) 0.05, lo que indica una correlación negativa muy débil, por lo que podemos afirmar que no existe relación entre el estrés y la hostilidad en los conductores de transporte público de Juliaca, San Román, Puno 2020.

VI. ANÁLISIS DE RESULTADOS

6.1. Análisis de los resultados

La investigación busca identificar la relación entre el estrés y nivel de agresión en los conductores de transporte público de Juliaca, San Román, Puno. Para ello, se aplicó como método estadístico el coeficiente de correlación Rho de Spearman, cabe señalar que una correlación estadísticamente significativa muestra un valor p (sig.) menor a 0.05, de acuerdo con los resultados obtenidos se encontró que no existe correlación entre el estrés y nivel de agresión, siendo una correlación negativa débil ($\rho=0,799$; $p\text{-valor}=-0,037$), lo que significa que el estrés y nivel de agresión en los conductores de transporte público de la ciudad de Juliaca, tuvo con influencia la reducción de factores estresantes como el congestión vehicular, y la reducción del 50% de pasajeros, la reducción de horas en la conducción, lo cual evidencia que a menor presencia de factores estresantes existirá un nivel de estrés y agresión mínima o baja.

En función a la dimensión de agresión física y la variable estrés no se encontró correlación entre sí, siendo la significancia estadística de correlación negativa muy fuerte ($\rho=0,532$; $p\text{-valor}=-0,091$), lo cual refiere que la relación entre estrés y nivel de agresión física según los resultados no se manifiesta de forma frecuente en los conductores de transporte público de la ciudad de Juliaca, lo que nos indica que los conductores no suelen manifestar este tipo de agresión muy enmarcado en el factor de violencia de riesgo psicosocial en referencia al entorno social de la ciudad, puesto que la forma de interacción con los pasajeros es limitada siendo de en menor presencia en cuanto a factores de estrés la probabilidad de que se desencadene una reacción de agresión física es reducido.

En cuanto a la dimensión de agresión verbal y la variable estrés, los resultados refieren que es de correlación negativa media ($\rho=0,659$; $p\text{-valor}=-0,064$), lo que nos indica que no existe relación entre el estrés y agresión verbal

en los conductores de transporte público de la ciudad de Juliaca, las manifestaciones de conducta verbales que hieren o perjudican a otras personas y que es un factor predominante de violencia psicológica no predomina en los conductores de transporte público de esta empresa porque al haber una reducción en factores estresantes no hay menor intensidad de uso de palabras nocivas.

Según los resultados de la dimensión ira y la variable estrés, indican una correlación negativa media ($\rho=0,629$; $p\text{-valor}=-0,070$), lo que significa que no existe correlación entre el estrés e ira en los conductores de transporte público de la ciudad de Juliaca, lo que refiere que este componente emocional si está inmerso pero la intensidad es relativa al estar expuestos a factores estresantes cotidianos.

Finalmente, según los resultados obtenidos de la dimensión hostilidad y la variable estrés, es de correlación negativa muy débil ($\rho=0,283$; $p\text{-valor}=-0,155$), lo que refiere que no existe correlación entre el estrés y hostilidad en los conductores de transporte público de la ciudad de Juliaca, lo que nos indica que a menor presencias de factores estresantes como la congestión vehicular y competencia con otros conductores para ganar la carrera o pasajero, se evidencia una mínima conducta hostil.

Analizando las variables y dimensiones, se puede evidenciar que no existe una relación entre el estrés y nivel de agresión en los conductores de transporte público de la ciudad de Juliaca, los factores que influyen en los resultado de la investigación indica que la intensidad es mínima lo que hace que los conductores no tiendan a manifestar agresión física, agresión verbal, ira y hostilidad a la hora de conducir, en el trayecto y/o al enfrentarse a situaciones estresantes. A su vez, tuvo como influencia el ordenamiento de rutas, y la presencia de efectivos policiales en el apoyo de disolver la congestión vehicular, el reducción al 50 % de pasajeros, la disminución de vehículos públicos y particulares, y la necesidad de trabajar para cubrir

necesidades básicas de cada familia, por el problema que a todo el mundo aqueja hoy en día, que viene hacer la enfermedad de coronavirus COVID-19. Es por este motivo y entre otros que podemos evidenciar que los conductores tienden a ser reservados y mantener una conducta adecuada, que ayuda a mantener un estrés y nivel de agresión mínima.

6.2. Comparación resultados con antecedentes

Salcedo, F. y Velarde, D. (2018). Cuyo estudio tuvo como objetivo determinar los niveles de estrés que presentan los colaboradores de la Empresa Arca Continental Región Norte, tuvo como resultados arrojados permitiendo apreciar la presencia de niveles de estrés Intermedios – Altos, donde un 12,5% de los colaboradores presentan niveles de estrés altos, mientras que el 87,5% restantes presentan niveles de estrés intermedios, concluyendo que las exigencias y el ritmo de trabajo se instauran como principales fuentes facilitadoras de estrés a nivel general de organización. Lo cual difiere con los resultados de nuestra investigación, donde se evidencia que el 60% de los conductores tuvo un nivel de estrés bajo, mientras un 32% presenta un nivel moderado y finalmente el 8% refiere un nivel alto. Por lo que se discrepa con los resultados de Salcedo y Velarde, porque las situaciones propias de conducción juegan un papel importante referente a factores estresantes, los porcentajes precisan la baja incidencia de los conductores de transporte público presenten un nivel de estrés alto en el ámbito laboral, donde las exigencias y el ritmos de trabajo no se instauran como principales fuentes facilitadoras de estrés a nivel general al interior de la organización.

Torres, J. (2016). Tuvo como objetivo indagar si existe una relación entre conductas agresivas (agresión física, agresión verbal, ira y hostilidad) y el estrés laboral en los conductores de la Cooperativa Vía Flores de la Ciudad de Ambato, cuyos resultados de comportamiento agresivos sobresalientes fueron el insulto con un 71%, el comportamiento abusivo de mayores a menores de edad con un 66%, mientras que en el comportamiento de luchas un 61%, por otro lado la segregación por no ser igual un 60%, el hurto a la

propiedad personal y destrucción de la misma un 51%, y por relacionarse a grupos que generan violencia un 13%, donde se ve involucrado a un desequilibrio emocional que puede contribuir con el crecimiento de la agresividad. En este caso según los resultados de nuestra investigación hace énfasis a nivel de agresión, donde se evidencia que el 44% de los conductores tuvo un nivel de agresión bajo, mientras un 32% presentan un nivel medio y finalmente el 24% refiere un nivel alto. En comparación con los resultados de la investigación de Torres, la agresión tiene que ver con los factores de inconvenientes familiares y personales en los cuales influye a su vez las emociones sobre los ejes fundamentales de desarrollo humano.

Dorantes, G., Cerda, E., Tortosa, F. y Ferrero, J. (2015). Cuya investigación tuvo como objetivo estudiar la relación entre la agresividad, la conducta pro-social, el estrés y la siniestralidad en el tráfico, cuyo resultado observando las particularidades de los accidentes de tránsito, se encuentra que el 43% de los participantes manifiestan haber estado en un accidentes de tránsito en toda su vida, mientras que solo el 16,5% manifiesta haber estado en los últimos 12 meses. En cuantos a los resultados de nuestra investigación entre el estrés y nivel de agresión en los conductores de transporte público, no se evidencia una relación significativa entre el estrés, donde el 60% de los conductores tuvo un nivel de estrés bajo y un 8% de nivel alto, y en la variable de agresión cuyos datos refieren que el 44% de los conductores tuvo un nivel bajo y el 24% refiere un nivel alto. En comparación a los resultados de los autores, se puedes decir que los accidentes de tránsito reflejan una problemática de naturaleza psicosocial.

Apaclla, O. y Quiniche, S. (2019). Tuvo como objetivo establecer la relación entre el afrontamiento al estrés y la agresión en conductores, cuyos resultados según el método estadístico de coeficiente de correlación Rho de Spearman, indicaron que existe una correlación débil, positiva y altamente significativa entre las variables de afrontamiento al estrés y la agresión en conductores de transporte público ($\rho = .227$; $p > 7$; $p < 0.01$), donde se concluye

que la relación entre las variables es débil. Como punto de referencia los resultados de nuestra investigación se aplicó a su vez el método estadístico del coeficiente de correlación Rho de Spearman ($\rho=0,799$; $p\text{-valor}=-0,037$) siendo de correlación negativa débil, por lo que se afirma que la relación entre el estrés y nivel de agresión en los conductores de transporte público, no es predominante en comparación a los resultados de Apaclla y Quinicke, puesto que el afrontamiento de estrés implica factores externos.

Miranda, S. (2018). Tuvo como objetivo identificar el nivel de estrés laboral en los conductores, como dichos niveles difieren o no de acuerdo al grupo etario, estado civil, tiempo de labor, grado de instrucción de los conductores; cuyos resultados obtenidos de su investigación en forma general es el 42,3% de los conductores de las empresas de transporte público urbano presentan un nivel moderado de estrés laboral y el 39,7% tienen un nivel alto de estrés laboral. Lo cual difiere con los resultados de nuestra investigación en donde se evidencian que el 60% de los conductores tuvo un nivel de estrés bajo, mientras un 32% presentan un nivel moderado y finalmente el 8% refiere un nivel alto, no relacionando diferencia significativa en la presencia de niveles de estrés laboral en los conductores en cuanto a edad, grado de instrucción, tiempo labor y estado civil como se detalla en la investigación de Miranda siendo factores de gran relevancia en los resultados.

Ruiz, L. (2016). Tuvo como objetivo determinar el nivel de agresión en los conductores de transporte público del distrito de Chiclayo, cuyo resultados de la investigación se observa que en agresión física predomina nivel muy alto, en cuanto a la agresión verbal prevalece un nivel bajo; en ira prevalece un nivel alto con un 12%, en hostilidad impera el nivel medio en todo los rangos, concluyendo que los conductores de transporte público se ubica en un nivel medio de agresión. En referencia a la presente investigación los resultados destacados detallan que el 44% de los conductores tuvo un nivel de agresión bajo, mientras un 32% presenta un nivel medio y finalmente el 24% refiere un nivel alto. En cuanto a las dimensiones de agresión de nuestra investigación,

se evidencian que el 60% de los conductores tuvo un nivel de agresión física, mientras que un 22% presenta un nivel de agresión física medio y finalmente el 18% refiere un nivel alto. En referencia a la dimensión agresión verbal, un 34% tuvo un nivel de agresión verbal bajo, mientras que un 32% presentan un nivel de agresión verbal medio y finalmente el 38% refiere un nivel alto. Se destaca que el 60% de los conductores tuvo un nivel de hostilidad bajo, mientras que un 36% presenta un nivel de hostilidad medio y finalmente el 4% refiere un nivel alto, donde se destaca de forma clara altos índices en el nivel bajo, lo que nos indica que los conductores de transporte público de la Ciudad de Juliaca manifiestan niveles de agresión (agresión física, verbal, ira y hostilidad) es deficiente y bajo, en cambio en la investigación de Ruiz se ubica en un nivel medio de prevalencia donde los factores influyentes son relativos.

Larico, S. (2016). Tuvo como objetivo determinar el nivel de estrés laboral en los colaboradores de la Empresa de Transporte Espress San Pedro S.C.R.L. Juliaca, cuyo resultado principal de su investigación determinó que el 22% de los colaboradores tienen un nivel de estrés laboral alto, el 60% de los colaboradores tienen un nivel de estrés laboral medio y solo el 18% de los colaboradores tienen un nivel de estrés laboral bajo. En contraste a los resultados de nuestra investigación, donde de evidencian que el 60% de los conductores tuvo un nivel de estrés bajo, mientras un 32% presentan un nivel moderado y finalmente el 8% de nivel alto. Lo que nos indica que la tendencia a que los conductores presenten estrés bajo, con respecto a la investigación destacando que ambas investigaciones presentan factores influenciados en común con el factor ambiental, organizacional e individual y también problemas económicos.

CONCLUSIONES

1. De acuerdo con los resultados obtenidos entre estrés y nivel de agresión en los conductores de transporte público de Juliaca San Román, Puno 2020, no existe correlación entre las dos variables, ($\rho=0,799$; $p\text{-valor}=-0,037$). Por ende el origen predominante no necesariamente son estos factores puesto que se verifica que cuando los conductores están sometidos a situaciones de estrés, no suelen manifestar agresión a modo de descarga o canalizando de forma negativa hacia su entorno más cercano como lo son otros conductores, pasajeros o peatones.
2. En relación al estrés y la dimensión agresión física, no existe correlación entre las dos variables ($\rho=0,532$; $p\text{-valor}=-0,091$), en los conductores de transporte público de Juliaca, San Román, Puno 2020. Por tal razón que los factores que influyen son internos y externos en referencia al tipo de respuesta que brinda el conductor por que la interacción con los pasajeros no es de forma continua lo que hace que las probabilidades a que se manifiesten este tipo de reacción es relativo.
3. Respecto al estrés y la dimensión agresión verbal en los conductores de transporte público de Juliaca, San Román, Puno 2020, no existe correlación entre las dos variables ($\rho=0,659$; $p\text{-valor}=-0,064$), por lo que este tipo de acciones no se dan de forma constante en los conductores de transporte público de esta ciudad, porque al no estar presionados por los factores estresantes, la intensidad con que manifiesten palabras nocivas hacia la otra persona es reducido.
4. En relación al estrés y la dimensión de ira en los conductores de transporte público de Juliaca, San Román, Puno 2020, no existe correlación entre las dos variables ($\rho=0,629$; $p\text{-valor}=0,070$), por lo que la relación entre el estrés e ira en los conductores no se presenta

de forma frecuente, lo que hace que la intensidad que se ha manifestado no sea de elevado porcentaje, porque el hecho de que no estén sometidos a constantes situaciones estresantes y no tener esa presión por parte de otros conductores y pasajeros, la intensidad es casi imperceptible.

5. Finalmente, en relación al estrés y la dimensión hostilidad, no existe correlación entre las dos variables ($\rho=0,283$; $p\text{-valor}=0,155$) en los conductores de transporte público de Juliaca, San Román, Puno 2020. Es decir, que los factores predominantes son relativos, lo cual se asocian en que no se den este tipo de manifestaciones en los conductores, por lo que la congestión vehicular o la mala interacción con los otros conductores, sumados a la presión de los pasajeros a cargo no son de gran intensidad.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda como punto de referencia cambiar los parámetros en cuanto a aplicación de las pruebas de estrés y nivel de agresión, referente al horario de trabajo de los conductores de transporte público al final de la jornada laboral o intermedia siendo un factor predominante para la obtención de resultados complementarios a la investigación.
2. Analizar las variables estudiadas desde la perspectiva de un diseño comparativo en futuras investigaciones.
3. Realizar investigaciones en otras empresas de transporte público para estudiar de forma precisa la relación entre estrés y nivel de agresión en conductores que permitan ampliar y enriquecer las teorías psicológicas.
4. Proponer a los directivos de las empresas de transporte público que realicen programas de intervención psicológica para prevenir el estrés y nivel de agresión en sus conductores, asimismo se recomienda que sean capacitados frecuentemente en temas de seguridad vial y normas de tránsito.
5. Se sugiere la intervención de un psicólogo del área organizacional en referencia a manifestaciones de actitud negativa y poco colaborativa de algunos conductores presenciados al momento de aplicar las pruebas de investigación y de esa forma mejorar la interacción y clima laboral de la empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, J. P. (2014). *Régimen Jurídico aplicable al tránsito vehicular en Guatemala y la necesidad de regular la actividad peatonal* (Tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar, Guatemala de la Asunción.
- Apacla, O. y Quineche, S. (2019). *Afrontamiento al estrés y agresión en conductores de transporte público* (Tesis de pregrado). Universidad Marcelino Champagnat, Lima, Perú.
- Arias, A. (2007). Psicología social de la agresión. En J. Morales, M. Moya, E. Gaviria, I. Cuadrado. (Ed.), *Psicología Social 3^{ra} edición* (pp. 415-442). Madrid: Mc Graw Hill - Interamericana de España.
https://www.academia.edu/15118572/Psicologia_Social_Morales?email_work_card=view-paper
- Arias, A. V. (2020). Contribuciones de la psicología social al estudio de la agresión. En E. Gaviria, I. Cuadrado, M. López (Ed.), *Introducción a la psicología social* (pp. 319-350). Madrid: Sanz y torres.
https://books.google.com.pe/books?id=QizeDwAAQBAJ&pg=PA321&dq=psicologia+social+agresion&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwjulaY_M7sAhWB2FkKHf0dAmQQ6AEwBHoECAEQAg#v=onepage&q=psicologia%20social%20agresion&f=false
- Ávila J. (2014). El estrés un problema de salud del mundo actual. *Revista CON-CIENCIA* 2(1): pp. 115-124. Recuperado de
http://www.revistasbolivianas.org.bo/pdf/rcfb/v2n1/v2n1_a13.pdf
- Bandura. A. (1973). *Aggression: a social learning analysis*. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice Hall.
- Bandura, A. y Ribes, R. (1975). *Modificación de conducta: análisis y agresión y de la delincuencia*. México: Trillas.

- Barrio, C., Martín, E., Almeida, A., Barrios, A. (2003). Del maltrato y otros conceptos relacionados entre escolares, y su estudio psicológico. *Infancia y Aprendizaje*, 26(1), 9-24. Doi: 10.1174/02103700360536400 <file:///C:/Users/HP/Downloads/DelBarrioetal.Delmaltrato.pdf>
- Berja, M. (2019). *Bases neurobiológicas de la agresión* (Tesis de pregrado). Universidad de Jaen, España. http://tauja.ujaen.es/bitstream/10953.1/9788/1/Berja_Pujazn_Mara_de_las_Nieves_TFG_Psicologa.pdf
- Berkowitz, L. (1996). *Agresión: causas, consecuencias y control*. España: Desclée de Brouwer.
- Bouquet, G., García, M., Díaz, R. (2019). Conceptuación y Medición de la agresividad: validación de una escala. *Revista Colombiana de Psicología*, 28(1), 115-130. <http://dx.doi.org/10.15446/rcp.v28n1.70184>
- Buss, A.H (1961). *The psychology of aggression*. Oxford, Inglaterra: Wiley.
- Cano, A. (2002). Consecuencias del Estrés Laboral. SEAS. Recuperado de http://www.ucm.es/info/seas/estres_lab/consecue.htm
- Cano, A. (2002). *La Naturaleza del Estrés. IV congreso internacional de la Sociedad Española para el estudio de Ansiedad y Estrés*. Madrid, España: SEAS.
- Carrasco, M. A., Gonzales, M. J. (Junio, 2006). Aspectos conceptuales de la agresión: Definición y modelos explicativos. *Acción Psicológica*, 4(2), 7-38. <https://www.redalyc.org/pdf/3440/344030758001.pdf>
- Castillo, H. (2015, diciembre) El estrés, aliado de la pobreza de Latinoamérica. *Banco Mundial BIRF-AIF*. Recuperado de <https://www.bancomundial.org/es/news/feature/2015/12/28/el-estres-aliado-de-la-pobreza-de-latinoamerica>

- Chapi, J. L. (2012). Una revisión psicológica a las teorías de la agresividad. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 15(1), 80-93.
- Conde, M. (2009). Estrés y consecuencias. SALUDALIA. España. Recuperado de:
http://www.saludalia.com/docs/Salud/web_saludalia/vivir_sano/doc/psicologia/doc/doc_estres.htm
- Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones (2016). *Manual del conductor*. Recuperado de
http://transportes.junin.gob.pe/main.php/grupo/nombre/200610_manual_del_conductor/?pageNum_pag=1&totalRows_pag=20
- Dollard, J., Doob, L., Miller, N., Mowrer, O. y Sears, R. (1939). *Frustration and aggression*. New Haven: Yale University Press.
- Dorantes, G., Cerda, E., Tortosa, F. y Ferrero, J. (2015). *Agresividad vial como predictor del estrés y del comportamiento prosocial, y su influencia en la siniestralidad de vehículos particulares* (Tesis de pregrado). Universidad Autónoma del Estado de Morelos, México.
- Fernández, J. Mielgo, M. (2002) *Escala de apreciación del estrés (EAE)*. Madrid, España: TEA Ediciones.
- Flores, L. (2005). *Antecedentes del estrés en el personal de enfermería de la unidad de cuidados intensivos del hospital Adolfo Pons de Maracaibo para el 2do. Trimestre del año 2005* (Tesis de pregrado). Universidad Central de Venezuela, Maracaibo, Venezuela.
- Fresno, C. (2019). *Metodología de la investigación*. Córdoba, Argentina: El Cid.
- García, E. (2019). Neurobiología de la agresión y la violencia. En E. Mercurio, M. Javier y Nabar, E. García. (Ed.), *Psicopatología de la violencia: repercusiones forenses* (cap. 4). México, México: El Manual Moderno.
<https://books.google.com.pe/books?id=Qfp6DwAAQBAJ&pg=PT172&dq=conductas+agresivas+en+conductores&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwizLTkIM7sAhUq1VkkKHY3kArgQ6AEwA3oE>

[CAUQA#v=onepage&q=conductas%20agresivas%20en%20conductores&f=false](#)

- Hernández, R. y Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw-Interamericana.
- Hüther, Gerald (2012). *Biología del miedo: El estrés y los sentimientos*. Barcelona, España: Plataforma Editorial.
- Kaufmann, H. (1970). *Agresion y altruimo: un análisis psicológico*. New York: Holt Rinebart y Winston.
- Larico, S. (2016). *Nivel de estrés laboral de los colaboradores de la empresa de transporte Express San Pedro S.C.R.L.* (Tesis de pregrado). Universidad Peruana unión, Juliaca, Puno.
- Lazarus, R. & Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal and Coping*. Nueva York: Springer Publishing.
- Lopez, L. (2015). Agresión entre iguales. Teorías sobre su origen y soluciones en los centros educativos. *Opcion*, 31(2), 677-699. <https://www.redalyc.org/pdf/310/31045568037.pdf>
- Lopez, O. (2004, junio-diciembre). La agresividad humana. *Actualizaciones investigativas en educación*. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/447/44740216.pdf>
- Matalinares, M. (2012, junio). Estudio psicométrico de la versión española del cuestionario de agresión de Buss y Perry. *Revista IIPSI*. Recuperado de https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/investigacion_psicologia/v15n1/pdf/a9v15n1.pdf
- Miranda, S. (2018). *Estrés laboral en conductores de Empresas de Transporte Publico de la ciudad de Cusco con alta siniestralidad* (Tesis de pregrado). Universidad Andina del Cusco, Cusco, Perú.

- Moser, G. (1992). *La agresión*. México: Miembro de la cámara nacional de la industria.
https://books.google.com.pe/books?id=nad_12jEbaQC&pg=PA13&dq=AGRESION&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwj575Clis7sAhVHmVkkHfuMDvMQ6AEwAHoECAUQAq#v=onepage&q=AGRESION&f=false
- Muñoz, A. (2016). *Niveles de ira externos e internos en choferes profesionales que acuden al curso de recuperación de puntos de la licencia de conducir* (Tesis de pregrado). Universidad Central del Ecuador, Quito.
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7225/1/T-UCE-0007-302c.pdf>
- Muñoz, P. (2019) *Biobeedback: Herramientas y soluciones para controlar el estrés*. Barcelona, España: Amat. Interamericana.
- National Institute of Occupational Safety and Health (NIOSH). (1999). *Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades*. Recuperado de <http://www.cdc.gov/niosh/pubs/>
- OMS. (2004). La organización del trabajo y del estrés: estrategias sistémicas de la solución de problemas para empleados, personal directivo y representantes sindicales. *Serie Protección de la Salud de los Trabajadores*, 6, pp. 3-4.
- OMS. (2010). Entornos laborales saludables: fundamentos y modelo de la OMS. *Contextualización, práctica y literatura de apoyo*, 6(6), pp. 53-56.
- Ortega, J. y Alcazar, M. A. (2016). Neurobiología de la agresión y la violencia. *Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid*. 26(1), 60-69. Doi: <https://doi.org/10.1016/j.apj.2016.03.001>
- Robalino, A. (2016). *Niveles de Ira Externos e Internos en Choferes Profesionales que acuden al curso de Recuperación de puntos de la*

Licencia de Conducir. (Tesis de pregrado). Universidad Central del Ecuador, Quito.

Ruiz, L. Suárez, N. (2017). Nivel de agresión en conductores de transporte público del distrito de Chiclayo. *Revista Paian*, 8(1), pp. 15 - 28. Recuperado de [file:///C:/Users/Intel/Downloads/546-Texto%20del%20art%C3%ADculo-2002-1-10-20170731%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Intel/Downloads/546-Texto%20del%20art%C3%ADculo-2002-1-10-20170731%20(1).pdf)

Russek, S. (2007) *Síntomas y consecuencias del estrés*. México. Recuperado de [file:///C:/Users/Intel/Downloads/UPN%20ESTRES%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Intel/Downloads/UPN%20ESTRES%20(1).pdf)

Salcedo, F. y Velarde D. (2018). *Estudio de los niveles de estrés y propuesta de intervención para los colaboradores de la Empresa Arca Continental Región Norte* (Tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Quito.

Seco, M., Andrés, O., & Ramos, G. (2000). *Diccionario Abreviado del Español Actual*. Madrid, España: Aguilar. Recuperado de <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/3161/4/TESIS%20DE%20MAESTR%C3%8DA%20%20Andr%C3%A9s%20Ospina%20Stepanian.pdf>

Solberg, M. y Olweus, D. (2003). Estimación de la prevalencia del acoso escolar con Olweus Bully / Victim. *Comportamiento agresivo*, 29(3), 239-268. Doi: <https://doi.org/10.1002/ab.10047>

Spielberger, C. D., Jacobs, G., Russell, S. y Crane, R. S. (1983). Evaluación de la ira: la escala de la ira de rasgo y estado. En J. N. Butcher y C. D. Spielberger. (Ed.), *Avances en la evaluación de la personalidad Vol. 2* (pp. 159-187). Hillsdale, Nueva Jersey: Erlbaum.

Torres, J. (2016). *Conductas agresivas y estrés laboral de los conductores de la cooperativa vía flores de la ciudad de Ambato* (Tesis de pregrado). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/22616>

Wulf, S. (2012). Enfermedades asociadas al puesto de trabajo. *Biomedical Therapy*. Recuperado de [https://psicologiaymente.com/clinica/tipos-de-estresfile:///C:/Users/Intel/Downloads/IV_FIN_108_TI_Mendez_Vasquez_2019%20\(1\).pdf](https://psicologiaymente.com/clinica/tipos-de-estresfile:///C:/Users/Intel/Downloads/IV_FIN_108_TI_Mendez_Vasquez_2019%20(1).pdf)

ANEXOS

Anexos 1: Matriz de Consistencia

TITULO – LINEA DE INVESTIGACION	DEFINICION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	FORMULACION DE HIPOTESIS	CLASIFICACION DE VARIABLES	METODOLOGIA	POBLACION, MUESTRA Y MUESTRO	INSTRUMENTO
<p>TITULO DE LA INVESTIGACION: Estrés y nivel de agresión en los conductores de transporte público de Juliaca, San Román, Puno 2020.</p> <p>LINEA DE INVESTIGACION: Calidad de vida, resiliencia y bienestar psicológico.</p>	<p>PROBLEMA GENERAL: ¿De qué manera el estrés se relaciona con el nivel de agresión en los conductores de transporte público de Juliaca, San Román, Puno 2020?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS -¿Cuál es la relación del estrés con la agresión física en los conductores de transporte público de Juliaca, San Román, Puno 2020? -¿Cuál es la relación del estrés con la agresión verbal en los conductores de transporte público de Juliaca, San Román, Puno 2020?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Determinar la relación del estrés con el nivel de agresión en los conductores de transporte público de Juliaca, San Román, Puno 2020.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS: -Establecer la relación del estrés con la agresión física en los conductores de transporte público de Juliaca, San Román, Puno 2020. -Identificar la relación del estrés con la agresión verbal en los conductores de transporte público de Juliaca, San Román, Puno 2020.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL: Existe relación entre el estrés y el nivel de agresión en los conductores de transporte público de Juliaca, San Román, Puno 2020.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS: H1 Existe relación entre el estrés y la agresión física en los conductores de transporte público de Juliaca, San Román, Puno 2020. H2 Existe relación entre el estrés y la agresión verbal en los conductores de transporte público de Juliaca, San Román, Puno 2020. H3 Existe relación entre el estrés y la ira en los conductores de transporte público de Juliaca, San Román, Puno 2020.</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE : Estrés</p> <p>DIMENSIONES: -Relación con factores externos (Físicos, ambientales, contexto). -Relación con uno mismo.</p> <p>VARIABLE DEPENDIENTE: Agresión</p> <p>DIMENSIONES: -Agresión Física. -Agresión verbal. -Ira -Hostilidad</p>	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN: Básica</p> <p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN: Descriptivo-Correlacional</p> <p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN: No experimental Transaccionales o transversal</p> <p>ESQUEMA</p> <pre> graph LR M --> O1 M --> O2 O1 --- r --- O2 </pre> <p>Donde: M = Muestra O1 = Variable independiente 1 (Estrés) O2 = Variable dependiente 2 (Agresión)</p>	<p>POBLACIÓN: La población a estudiar está compuesta por 50 Conductores de las Empresas de transporte línea de la ciudad de Juliaca, provincia San Román de la región Puno.</p> <p>MUESTRA: Debido a que el tamaño de la población es reducida, se trabajara con toda la población.</p> <p>Criterios de inclusión: -Conductores de la Empresa San Antonio de Pauda la Unión S.R.Lda línea 9. -De las edades entre 20 a 70 años.</p>	<p>Escala de apreciación del estrés en la conducción EAE-C</p> <p>Autores: José Luis Fernández Seara y Manuela Mielgo Robles – Basados en la teoría Holmes & Rahe; Cox & Mackay y Lazarus. Precedencia:T EA Ediciones, Madrid España 2001.</p> <p>Cuestionario de Agresión (AQ)</p> <p>Autores: Buss y Perry Adaptación: Al español por</p>

<p>Román, Puno 2020? -¿Cuál es la relación del estrés con la ira en los conductores de transporte público de Juliaca, San Román, Puno 2020? -¿Cuál es la relación del estrés con la hostilidad en los conductores de transporte público de Juliaca, San Román, Puno 2020?</p>	<p>-Determinar la relación del estrés con la ira en los conductores de transporte público de Juliaca, San Román, Puno 2020. -Establecer la relación del estrés con la hostilidad en los conductores de transporte público de Juliaca, San Román, Puno 2020.</p>	<p>H4 Existe relación entre el estrés y la hostilidad en los conductores de transporte público de Juliaca, San Román, Puno 2020</p>	<p>r = Relación</p>	<p>-Conductores que cuenten con licencia de conducir. Criterios de exclusión: -Conductores que no cuenten con licencia de conducir. -Conductores menores a 20 años y mayores a 70 años. -Conductores que no pertenecen a la Empresa San Antonio de Pauda la Unión S.R.Lda línea 9</p>	<p>Andreu, Peña y Graña 2012 Adaptado a conductores: Ruíz, L. 2016 Procedencia: Universidad Privado Juan Mejía Baca.</p>
---	---	---	---------------------	---	--

Anexos 2: Matriz de Operacionalización de Variables

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENCIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICION
ESTRÉS	El concepto de estrés proviene de la teoría transaccional del estrés, que lo define como una relación particular entre el individuo y su entorno, cuando este último es evaluado por el sujeto como amenazante o desbordante de sus recursos y capaz de poner en peligro su bienestar (Lazarus y Folkman, 1984).	<p>Escala de Estrés de la conducción (EAE-C) tiene como objetivo conocer la incidencia de distintos acontecimientos estresantes en el proceso de conducción de automóviles y la tendencia del sujeto a la ansiedad, irritación, tensión, nerviosismo etc.</p> <p>-Relación con factores externos (físicos, ambientales, contexto).</p> <p>-Relación con uno mismo</p> <p>Consiste de 35 enunciados.</p>	<p>Relación con factores externos</p> <p>Relación con otros conductores</p>	<p>-Existencia de afectación del estrés</p> <p>-Intensidad</p> <p>-Afectación presente o actual en su vida</p>	<p>3. La 1ra de conducción después de obtener la licencia de conducir.</p> <p>5. Conducir por grandes ciudades desconocidas.</p> <p>6. Conducir por tramos difíciles.</p> <p>7. Conducir en caravana (con tráfico intenso y lento)</p> <p>8. Los atascos urbanos.</p> <p>13. Conducir por la noche.</p> <p>16. Conducir con mal tiempo (lluvia, nieblas, heladas...)</p> <p>21. No llegar a tiempo debido al tráfico</p> <p>35. Conducir con un vehículo que no corresponda mecánicamente.</p> <p>11. La conducción lenta de otros conductores.</p> <p>22. Que me detenga un agente de tráfico sin motivo aparente.</p> <p>25. La conducción de novatos e inexpertos.</p> <p>26. Las faltas y malas pasadas de algunos conductores.</p> <p>28. Que no me cedan el paso y la preferencia.</p> <p>30. La conducción de algunos conductores.</p> <p>32. Que los peatones crucen por donde no deben o cuando no les corresponde</p>	<p>Se utilizará la Escala Ordinal.</p> <p>PRESENTE: SI=Acontecimiento que se haya producido. NO=Acontecimiento que no se haya producido</p> <p>INTENSIDAD: 0= Significa nada 1= Un Poco 2= Mucho 3= Muchísimo</p> <p>A= Le afecta P= Le ha dejado de afectar/ apenas le afecta</p>

AGRESIÓN	Respuesta que proporciona estímulos dañinos a otro organismo. Es una acción externa, abierta, objetiva y observable, que a lo largo de los años se ha ido definiendo con distintas formulaciones. Buss, (1961)	Cuestionario de Agresión (AQ) Buss y Perry. Adaptado a conductores Ruiz, L. 2016, Es un instrumento que mide los niveles de agresividad, nos proporciona 5 niveles, con la ayuda de sus dimensiones podemos conocer el tipo de agresividad que refleja el sujeto a partir de escalas, la prueba consta de 4 dimensiones y la distribución de ítems por dimensión es la siguiente:	Agresión física	-Golpes -Moretones -Apretones	1, Me es difícil controlar el impulso de golpear a otra persona. 5. Si se me provoca lo suficiente, puedo golpear a otra persona. 9. Si alguien me golpea, le respondo golpeándole también. 13. Me involucro en las peleas algo más de lo normal. 17. Si tengo que recurrir a la violencia para proteger mis derechos, lo hago. 21. Hay gente que me provoca hasta tal punto que llegamos a pegarnos. 24. No encuentro ninguna buena razón para pegar a una persona. 27. He amenazado a gente que conozco. 29. He llegado a estar tan furioso que rompía cosas.	Se utilizará la escala ordinal. MV=Muy pocas veces PV=Pocas veces SP=Siempre PUNTAJE: (1)Muy pocas veces (2)Pocas veces (3)Siempre
			Agresión verbal	-Burla -Humillación -Insultos	2. Cuando no estoy de acuerdo con mis amigos, discuto abiertamente con ellos. 6. Estoy en desacuerdo con la mayoría de opiniones de la gente. 10. Cuando la gente me molesta, discuto con ellos. 14. Cuando la gente no está de acuerdo conmigo, no puedo evitar discutir con ellos. 18. Mis amigos dicen que discuto mucho.	
			Ira	-Exaltación -Impotencia -Exacerbación	3. Me enfado rápidamente, pero se me pasa enseguida. 7. Cuando estoy frustrado, muestro el enfado que tengo. 11. Me siento tan enfadado como si estuviera a punto de estallar. 15. Soy una persona tranquila. 19. Algunos de mis amigos piensan que son una persona impulsiva. 22. Pierdo el control sin razón. 25. Tengo dificultades para controlar mi forma de ser.	

Hostilidad

-Burla
-Antipatía
-agresiones con
instrumentos

4. Soy bastante envidioso.
8. Siento que la vida me ha tratado injustamente.
12. Parece que constantemente son otros los que consiguen las oportunidades.
16. Me pregunto por qué algunas veces me siento tan resentido por algunas cosas.
20. Sé que mis amigos me critican a mis espaldas.
23. Desconfió de desconocidos demasiado amigables.
26. Siento que la gente se está riendo de mí a mis espaldas.
28. Cuando la gente se muestra especialmente amigable, me pregunto que querrán.

Anexos 3: Instrumentos de medición

EAE

Escalas de Apreciación del Estrés

José Luis Fernández-Seara
Manuela Mielgo Robles



MANUAL

(5.ª edición, revisada)

Madrid, 2017

1. DESCRIPCIÓN GENERAL

1.1. FICHA TÉCNICA

- Título:** Escalas de Apreciación del Estrés (EAE).
- Autores:** J. L. Fernández Seara y M. Mielgo Robles.
- Duración:** Tiempo variable de 20 a 30 minutos aproximadamente cada escala.
- Aplicación:** Adultos, desde 18. a 85 años; individual y en grupo.
- Significación:** Se evalúa, a partir de las situaciones que potencialmente generan estrés, la incidencia y la intensidad con que afectan en la vida de cada sujeto.

1.2. CARACTERÍSTICAS GENERALES

Esta batería de Escalas sobre el Estrés ha sido diseñada con el objetivo de conocer el peso de los distintos acontecimientos en la vida de los individuos.

Cabe destacar tres objetivos:

- 1º) Conocer el número de acontecimientos estresantes que han estado presentes en la vida del sujeto.
- 2º) Apreciar la intensidad con que cada uno vive o ha vivido esos sucesos vitales.
- 3º) Conocer si esos acontecimientos estresantes han dejado de afectarle o todavía le siguen afectando.

1.3. MARCO REFERENCIAL TEÓRICO

Uno de nuestros propósitos ha sido la búsqueda de un modelo teórico que apoyase nuestra investigación empírica.

Creemos que los modelos teóricos y líneas de investigación de HOLMES y RAHE (1967) y LAZARUS (1966) nos ofrecen las directrices de nuestros trabajos y estudios aplicados.

Consideramos, pues, que a lo largo del ciclo vital se dan abundantemente actividades, desempeño de roles, vivencias de sucesos, experiencias, situaciones que desencadenan estrés, ansiedad, nerviosismo, tensión y otros síntomas en los sujetos. Pero no todos los agentes potencialmente estresantes están presentes en la vida de cada individuo, ni afectan de la misma manera. Al contrario, la respuesta al estrés es

diferencial, depende de los agentes pero también de la reacción y capacidad de afrontamiento por parte del individuo.

Desde un planteamiento cognitivo el sujeto hace una valoración cognitiva de los acontecimientos estresantes y también de sí mismo frente a ellos. Aunque el suceso pueda ser relevante o vital, su respuesta puede ser adecuada si el sujeto cuenta con la estrategia de afrontamiento adecuada (estrategia de afrontamiento cognitivo, afectivo, social, ...).

En la vivencia del estrés, por supuesto, es fundamental el planteamiento cognitivo (de uno y del contexto), pero también lo es el afectivo-emocional de cómo se viva dicho suceso vital.

4. JUSTIFICACIÓN ESTADÍSTICA

4.1. DESCRIPCIÓN DE LA MUESTRA

La muestra total para los análisis experimentales de la batería de acontecimientos estresantes estaba formada por un total de 2.059 sujetos distribuidos en cuatro grupos normativos:

Escala G - 680 sujetos
Escala A - 523 sujetos
Escala S - 485 sujetos
Escala C - 371 sujetos

Tabla 2. Composición de los grupos normativos

ESCALAS	SEXO % Hombres	SEXO % Mujeres	EDADES %	TOTALES	
G	47,3	52,5	52-59 3,4	Med.= 28,5	680
			44-51 8,8		
			36-43 16,6		
			28-35 21,7		
			20-27 48,2		
A	31,6	68,1	81-85 14,3	Med.= 71,8	523 (1)
			76-80 19,7		
			71-75 27,4		
			66-70 38,6		
S	63,5	36,2	52-59 1,8	Med.= 32,7	485
			44-51 13,1		
			36-43 21,8		
			28-35 34,7		
			20-27 28,3		
C	65,5	34,2	52-59 0,8	Med.= 33,4	371
			44-51 7,3		
			36-43 18,4		
			28-35 31,7		
			20-27 41,5		
TOTAL					2.059 (2)

(1) Esta muestra la forman personas residentes en instituciones residenciales (19%) y familiares (57%).

(2) Solo 354 personas del total han realizado dos o más escalas de la batería.

4.2. RESULTADOS DE LAS MUESTRAS EXPERIMENTALES

Los estadísticos de la Tabla 3 fueron obtenidos con los grupos normativos de cada escala, distribuidos atendiendo a tres apartados:

- Incidencia de los acontecimientos (n° de síes).
- Afectación en el tiempo (A/P).
- Intensidad de los acontecimientos (en valores promedio).

Tabla 3. Estadísticos de los grupos normativos

ESCALAS		G		A		S		C	
		Med.	D.t.	Med.	D.t.	Med.	D.t.	Med.	D.t.
Frecuencia del Sí		22,5	8,9	25,1	9,2	21,7	8,4	18,2	6,5
Vigencia	A	11,7	-	13,6	-	12,1	-	10,5	-
	P	10,6	-	11,7	-	9,5	-	7,9	-
Intensidad	A	25,4	-	28,6	-	27,3	-	23,9	-
	P	24,5	-	32,1	-	30,4	-	22,7	-
	TOTAL	51,5	16,3	60,8	14,7	57,7	15,8	46,2	13,8

4.3. FIABILIDAD

Se han calculado los índices de consistencia con procedimientos test-retest (con un intervalo de 15 a 30 días) y mediante la correlación de los ítems pares-impares y

corrección posterior del índice con la fórmula de Spearman-Brown. Los resultados obtenidos en cada grupo se presentan en la Tabla 4.

Tabla 4. Índices de fiabilidad (3)

ESCALA	TEST-RETEST	PAR-IMPAR
G	0,65	0,74
A	0,83	0,81
S	0,62	0,70
C	0,78	0,69

(3) Obtención sobre submuestras de 327 sujetos en la escala G, 286 en la escala A, 214 en la escala S y 275 en la escala C.

4.4. VALIDEZ

Para analizar la validez de la batería de acontecimientos estresantes hemos utilizado procedimientos de tipo factorial.

Para el análisis de la estructura interna de cada escala (4) se utilizan los datos recogidos con las distintas aplicaciones de los mismos. El procedimiento utilizado ha sido el de componentes principales. Para ello se contó con cuatro grupos (5).

ESCALA G

A partir de una muestra de 83 elementos se han aislado factorialmente dos factores básicos:

- *Factor I:* Este factor hace referencia a aquellas situaciones propias. Agrupa elementos relacionados con la salud, forma de ser, de estar, estilo de vida (números 32, 34, 37, 44, etc.).
- *Factor II:* Se refiere a los acontecimientos contextuales, y viene definido sobre todo por elementos ambientales (números 1, 6, 40, 41, 42, etc.) que aluden a ámbitos como el laboral, social y económico.

ESCALA A

A partir de 83 ítems se han aislado factorialmente dos factores principales cuya denominación e interpretación es la siguiente:

- *Factor I:* Pérdida. Responde a un conjunto de ítems que se refieren a situaciones de pérdida de salud, autonomía, prestigio, rol de trabajador, amigos, etc. (números 1, 28, 29, 38, 40, 41, 43, etc.).
- *Factor II:* Enfrentamiento a situaciones nuevas: achaques, muerte, vivir

en una residencia, etc. (números 2, 5, 12, 13, 16, 31, 51, etc.).

Se trata de dos factores de estructura compleja.

ESCALA S

Para análisis de la estructura interna de esta escala se contó con 72 ítems. Se han aislado factorialmente 3 dimensiones cuya denominación e interpretación son:

- *Factor I:* Trabajo en sí mismo. Alude a las tareas y funciones que el sujeto tiene que realizar (números 14, 15, 16, 17, 22, 26, 30, etc.).
- *Factor II:* Contexto laboral. Se entiende como factor relativo a las condiciones ambientales del trabajo (números 8, 13, 19, 20, 21, 24, 27, 28, 29, 32, 42, etc.).
- *Factor III:* Relación del sujeto con el trabajo. Está vinculado a la problemática de uno mismo con el trabajo (números 4, 12, 32, 43, 44, 45, 46, 49, 50, etc.).

ESCALA C

El análisis factorial alude a dos grupos básicos que se definen de la siguiente manera:

- *Factor I:* Relación del sujeto con los factores externos del tráfico. Se refiere a los aspectos concomitantes de la conducción (números 3, 5, 6, 7, 8, 13, 16, 21, 36, etc.).
- *Factor II:* Relación del sujeto con los otros usuarios. Hace referencia a la problemática de las relaciones con otros automovilistas (números 11, 22, 25, 26, 28, 30, 32, etc.).

(4) Después de los análisis factoriales se utilizaron los elementos con menor peso y las escalas quedan definitivamente integradas por el siguiente número de ítems: G=53, A=51, S=50, C=36.

(5) Para el análisis de la estructura interna, el número de sujetos de cada muestra fue: G=327, A=286, S=214, C=275.

NO ESCRIBA NADA EN ESTE EJEMPLAR
Por favor conteste a todos los enunciados

1. Examen de preparación para sacar el carnet de conducir.
2. Día del examen teórico y/o práctico.
3. La 1ª etapa de conducción después de obtener el carnet de conducir.
4. Conducir por tu ciudad o zona.
5. Conducir por grandes ciudades desconocidas.
6. Conducir por tramos difíciles (puertos, montañas, desniveles...).
7. Conducir en caravana (con tráfico intenso y lento).
8. Los atascos urbanos.
9. Retención del tráfico (en carretera o entrada a puertos).
10. Retención del tráfico por control policial.
11. La conducción lenta de otros conductores.
12. Ir mucho tiempo por detrás de un vehículo que circula lento y no poder adelantarlo por mucho tiempo.
13. Conducir por la noche.
14. Los viajes largos.
15. La ida y vuelta de vacaciones.
16. Conducir con mal tiempo (lluvia, nieblas, heladas...).
17. Conducir durante muchas horas.
18. Adelantar a vehículos de gran longitud.
19. Verse implicado en un accidente.
20. Discusiones con el agente de tráfico.
21. No llegar a tiempo debido al tráfico (al trabajo, entrevista, cita...).
22. Que me detenga un agente de tráfico sin motivo aparente.
23. Llevar a personas que continuamente hacen observaciones y críticas a mi forma de conducir.
24. Que me griten y me llamen la atención.
25. La conducción de novatos e inexpertos.
26. Las "faltas" y malas pasadas de algunos conductores.
27. Que me impidan reiteradamente el adelantamiento.
28. Que no me cedan el paso y la preferencia.
29. Los adelantamientos de algunos automovilistas (motoristas, "chuletas").
30. La conducción de algunos conductores (imprudentes, temerarios...).
31. Que otros cometan infracciones delante de mí.
32. Que los peatones crucen por donde no deben o cuando no les corresponde.
33. Salir de viaje los días clave (puentes, festivos...).
34. No encontrar un lugar para aparcar y tener que dar vueltas.
35. Conducir con un vehículo que no responda mecánicamente.

E A E
Hoja de respuestas

Apellidos y Nombre _____ Sexo _____ Edad _____
 Estudios/Título académico _____
 Residencia _____ Profesión _____

MARQUE CON UNA X EL RECUADRO DE LA ESCALA A CONTESTAR:

G **A** **S** **C**

Compruebe que el número de la fila donde anota su respuesta coincide con el del cuadernillo.

Ejemplo: "Castigo inmeracido" SI NO 0 1 2 3 A P

	SI	NO	Intensidad	Tiempo		SI	NO	Intensidad	Tiempo
1.	SI	NO	0 1 2 3	A P	28.	SI	NO	0 1 2 3	A P
2.	SI	NO	0 1 2 3	A P	29.	SI	NO	0 1 2 3	A P
3.	SI	NO	0 1 2 3	A P	30.	SI	NO	0 1 2 3	A P
4.	SI	NO	0 1 2 3	A P	31.	SI	NO	0 1 2 3	A P
5.	SI	NO	0 1 2 3	A P	32.	SI	NO	0 1 2 3	A P
6.	SI	NO	0 1 2 3	A P	33.	SI	NO	0 1 2 3	A P
7.	SI	NO	0 1 2 3	A P	34.	SI	NO	0 1 2 3	A P
8.	SI	NO	0 1 2 3	A P	35.	SI	NO	0 1 2 3	A P
9.	SI	NO	0 1 2 3	A P	36.	SI	NO	0 1 2 3	A P
10.	SI	NO	0 1 2 3	A P	37.	SI	NO	0 1 2 3	A P
11.	SI	NO	0 1 2 3	A P	38.	SI	NO	0 1 2 3	A P
12.	SI	NO	0 1 2 3	A P	39.	SI	NO	0 1 2 3	A P
13.	SI	NO	0 1 2 3	A P	40.	SI	NO	0 1 2 3	A P
14.	SI	NO	0 1 2 3	A P	41.	SI	NO	0 1 2 3	A P
15.	SI	NO	0 1 2 3	A P	42.	SI	NO	0 1 2 3	A P
16.	SI	NO	0 1 2 3	A P	43.	SI	NO	0 1 2 3	A P
17.	SI	NO	0 1 2 3	A P	44.	SI	NO	0 1 2 3	A P
18.	SI	NO	0 1 2 3	A P	45.	SI	NO	0 1 2 3	A P
19.	SI	NO	0 1 2 3	A P	46.	SI	NO	0 1 2 3	A P
20.	SI	NO	0 1 2 3	A P	47.	SI	NO	0 1 2 3	A P
21.	SI	NO	0 1 2 3	A P	48.	SI	NO	0 1 2 3	A P
22.	SI	NO	0 1 2 3	A P	49.	SI	NO	0 1 2 3	A P
23.	SI	NO	0 1 2 3	A P	50.	SI	NO	0 1 2 3	A P
24.	SI	NO	0 1 2 3	A P	51.	SI	NO	0 1 2 3	A P
25.	SI	NO	0 1 2 3	A P	52.	SI	NO	0 1 2 3	A P
26.	SI	NO	0 1 2 3	A P	53.	SI	NO	0 1 2 3	A P
27.	SI	NO	0 1 2 3	A P					

Número de SI		Puntuaciones en Intensidad	
En A =	A =	Total = <input type="text"/>	Centil = <input type="text"/>
En P =	P =		



Copyright © 1992 by TEA Ediciones, S.A. - Edita: TEA Ediciones, S.A.; Fray Bernardino de Sahagún, 24; 28002 MADRID - Prohibida la reproducción total o parcial. Todos los derechos reservados - Este cuadernillo está impreso en tinta azul. Si le presentas otro en tinta negra, es una reproducción ilegal. En beneficio de la profesión y en el suyo propio. NO LA UTILICE - Printed in Spain. Impreso en España por Agure Campare, Zapatas, 15 optis; 28002 MADRID - Depósito legal: M - 1889 - 1992.

CUESTIONARIO DE AGRESIÓN

(Aggression Questionnaire – AQ)

Ficha Técnica

Nombre de la Prueba	:	Cuestionario de Agresión
Nombre Original	:	Aggression Questionnaire (1992).
Autores	:	Buss y Perry.
Adaptación Peruana	:	Matalinares et. al. (2012)
Procedencia	:	Madrid – España
Adaptado por	:	Leticia Ruiz Silva (2016) Chiclayo - Perú
Ámbito de aplicación	:	Entre 21 y 70 años
Tipo de Aplicación	:	Individual - Colectiva.
Tiempo	:	15 minutos aproximadamente.
Áreas que se mide	:	Agresividad Verbal, Física, Ira y Hostilidad.
Objetivos	:	Niveles de agresión en general y específica.

Validez del instrumento

La validez se realizó mediante el método ítem –test, se observa que en todos los ítems se obtuvo un coeficiente de correlación superior a 0.30 lo que evidencia que todos los ítems son válidos.

Física		Verbal		Ira		Hostilidad	
Ítems	r	Ítems	r	Ítems	R	Ítems	r
1	0.44	2	0.66	3	0.30	4	0.34
5	0.64	6	0.54	7	0.51	8	0.58
9	0.68	10	0.58	11	0.60	12	0.70
13	0.30	14	0.58	15	0.43	16	0.62
17	0.56	18	0.43	19	0.55	20	0.52
21	0.68			22	0.48	23	0.47
24	0.35			25	0.45	26	0.65
27	0.31					28	0.56
29	0.63						

Confiabilidad del instrumento

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.771	29

La confiabilidad se realizó mediante el método de Alfa de Cronbach, se observa que en la escala general existe un coeficiente superior a 0.70 lo que evidencia la fiabilidad del instrumento.

CUESTIONARIO DE AGRESIÓN DE BUSS Y PERRY (AQ)
ADAPTADO POR RUIZ SILVA LETICIA

Nombre: _____

Edad: _____ Sexo: _____ Institución _____

Grado de Instrucción: _____ Tiempo laboral _____

INSTRUCCIONES.

A continuación, se presentan una serie de afirmaciones con respecto a situaciones que podrían ocurrirte. A las que deberás contestar escribiendo un aspa "X" según la alternativa que mejor describa tu opinión.

- Siempre (SP)
- Pocas veces (PV)
- Muy pocas veces (MV)

Recuerda que no hay respuestas buenas o malas, sólo interesa conocer la forma como tú percibes, sientes y actúas en esas situaciones.

	ITEMS	SP	PV	MV
1	Me es difícil controlar el impulso de golpear a otra persona			
2	Cuando no estoy de acuerdo con mis amigos, discuto abiertamente con ellos			
3	Me enfado rápidamente, pero se me pasa enseguida			
4	Soy bastante envidioso			
5	Si se me provoca lo suficiente, puedo golpear a otra persona			
6	Estoy en desacuerdo con la mayoría de opiniones de la gente			
7	Cuando estoy frustrado, muestro el enfado que tengo			
8	Siento que la vida me ha tratado injustamente			
9	Si alguien me golpea, le respondo golpeándole también			
10	Cuando la gente me molesta, discuto con ellos.			
11	Me siento tan enfadado como si estuviera a punto de estallar			
12	Parece que constantemente son otros los que consiguen las oportunidades			
13	Me involucro en las peleas algo más de lo normal			
14	Cuando la gente no está de acuerdo conmigo, no puedo evitar discutir con ellos.			
15	Soy una persona tranquila			

16	Me pregunto por qué algunas veces me siento tan resentido por algunas cosas			
17	Si tengo que recurrir a la violencia para proteger mis derechos, lo hago			
18	Mis amigos dicen que discuto mucho			
19	Algunos de mis amigos piensan que soy una persona impulsiva			
20	Sé que mis «amigos» me critican a mis espaldas			
21	Hay gente que me provoca hasta tal punto que llegamos a pegarnos			
22	Pierdo el control sin razón			
23	Desconfío de desconocidos demasiado amigables			
24	No encuentro ninguna buena razón para pegar a una persona			
25	Tengo dificultades para controlar mi forma de ser.			
26	Siento que la gente se está riendo de mí a mis espaldas			
27	He amenazado a gente que conozco			
28	Cuando la gente se muestra especialmente amigable, me pregunto qué querrán			
29	He llegado a estar tan furioso que rompía cosas			
	sumatoria			
	Puntaje total			

INTERPRETACION

este instrumento recoge en forma organizada los indicadores de la variable implicada clasificándola según las siguientes alternativas: el puntaje que se debe asignar a cada ítem respondido, es el siguiente:

Muy pocas veces (1) : Se le asigna el puntaje de 1

Pocas veces (2) : Se le asigna el puntaje de 2

Siempre (3) : Se le asigna el puntaje de 3

La puntuación de cada una de las escalas se suma de tal manera que se obtiene un puntaje total de agresión.

Agresión física correspondiéndole nueve ítems: 1,5,9,13,17,21,24,27,29

Agresión verbal, le corresponden cinco ítems: 2,6,10,14,18

La dimensión ira, le corresponden siete ítems: 3,7,11,15,19,22,25

La dimensión hostilidad, le corresponden ocho ítems: 4,8,12,16,20,23,26,28.

Anexos 4: Ficha de validación de los instrumentos de medición

CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN

Yo, Leticia Ruiz Silva, identificada con DNI: 19332687; realice la tesis titulada “Nivel de agresión en los conductores de transporte público, de una línea de combis del Distrito de Chiclayo, Agosto, 2016”, la misma que se encuentra en la URL: <http://repositorio.umb.edu.pe/bitstream/UMB/91/1/Leticia%20Ruiz%20Silva%20Tesis.pdf> en mi condición de autora de los instrumentos **AUTORIZO** el uso único de mi instrumento para su tesis titulada “Estrés y nivel de agresión en los conductores de transporte público de Juliaca, San Román, Puno 2020” a los bachilleres Mary Yuly Huallpartupa Mamani, identificada con DNI: 47409221, Erica Maghali La Torre Huanca, identificada con DNI: 77507938.

En conformidad a ello firmo el siguiente documento.



Leticia Ruiz Silva
DNI: 19332687

15 de Noviembre 2020

Resultado (1).spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Edición Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Resultado

- Frecuencias
 - Notas
 - Tabla de frecuencias
 - Títulos
 - CONSOLIDADO ESTRÉS
 - CONSOLIDADO AGRESIÓN
 - CONSOLIDADO DIMENSIÓN 1 AGRESIÓN FÍSICA
 - CONSOLIDADO DIMENSIÓN 2 AGRESIÓN VERBAL

- Tablas cruzadas
- Notas
 - CONSOLIDADO DIMENSIÓN 1 AGRESIÓN FÍSICA
 - CONSOLIDADO DIMENSIÓN 2 AGRESIÓN VERBAL
- Correlaciones no paramétricas
- Títulos
- Notas
- Correlaciones no paramétricas
- Correlaciones
- Títulos
- Notas
- Correlaciones
- Correlaciones no paramétricas
- Títulos
- Notas
- Correlaciones no paramétricas
- Correlaciones
- Títulos
- Notas
- Correlaciones
- Correlaciones no paramétricas
- Títulos
- Notas
- Correlaciones no paramétricas

Tabla de frecuencia

CONSOLIDADO ESTRÉS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	30	60.0	60.0	60.0
	Moderado	16	32.0	32.0	92.0
	Alto	4	8.0	8.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

CONSOLIDADO AGRESIÓN

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	22	44.0	44.0	44.0
	Medio	16	32.0	32.0	76.0
	Alto	12	24.0	24.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

CONSOLIDADO DIMENSIÓN 1 AGRESIÓN FÍSICA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	30	60.0	60.0	60.0
	Medio	11	22.0	22.0	82.0
	Alto	9	18.0	18.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

CONSOLIDADO DIMENSIÓN 2 AGRESIÓN VERBAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	30	60.0	60.0	60.0
	Medio	11	22.0	22.0	82.0
	Alto	9	18.0	18.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

IBM SPSS Statistics Processor está listo 09:35 p.m. 17/02/2021



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

Resolución N.º 045-2020-SUAREDU-ICA

CARTA DE PRESENTACIÓN

La Decana de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Autónoma de Ica, que suscribe

Hace Constar:

Que, Hualpartupa Mamani Mary Yuly, identificada con DNI: 47409221, La Torre Huanca Erica Maghali, identificada con DNI: 77507938 del Programa Académico de Psicología, quien viene desarrollando la Tesis Profesional:

"Estrés y nivel de agresión en los conductores de transporte público de Jullaca, San Román, Puno 2020"

Se expide el presente documento, a fin de que el responsable de la Institución, tenga a bien autorizar a los interesados en mención, aplicar su instrumento de investigación, comprometiéndose a actuar con respeto y transparencia dentro de ella, así como a entregar una copia de la investigación cuando esté finalmente sustentada y aprobada, para los fines que se estimen necesarios.

Chincha Alta, 17 de noviembre de 2020



Mg. Milaine A. Campos Sobrito
DECANA (e)
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA



Lic. José Augusto Cordero
DNI N.º 02171874
GERENTE



"Año de la universalización de la salud"

Chincha Alta, 17 de noviembre del 2020

OFICIO N°106-2020-UAI-FCS

Empresa San Antonio de Padua la Unión S. R. Lda. Línea 9
Gerente Oscar León Alanoca Condori
Puno

PRESENTE. -

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente.

La Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Autónoma de Ica tiene como principal objetivo formar profesionales con un perfil científico y humanístico, sensibles con los problemas de la sociedad y con vocación de servicio, este compromiso lo interiorizamos a través de nuestros programas académicos, bajo la excelencia en formación académica, y trabajando transversalmente con nuestros pilares como son la **investigación**, proyección y extensión universitaria y bienestar universitario.

En tal sentido, nuestros estudiantes de los últimos semestres académicos se encuentran en el desarrollo de su Trabajo de Investigación, que le permitirán obtener el Título Profesional anhelado, de acuerdo con las líneas de investigación de nuestra Facultad, para los programas académicos de Enfermería y Psicología. Los estudiantes han tenido a bien seleccionar temas de estudio de interés con la realidad local y regional, tomando en cuenta a la institución.

Como parte de la exigencia del proceso de investigación, se debe contar con la **AUTORIZACIÓN** de la Institución elegida, para que los estudiantes puedan poder proceder a realizar el estudio, recabar información y aplicar su Instrumento de Investigación, misma que a través del presente documento solicitamos.

Adjuntamos la Carta de Presentación de las estudiantes con el tema de Investigación propuesto y quedamos a la espera de su aprobación que será de gran utilidad para su institución.

Sin otro particular y en la seguridad de merecer su atención, me suscribo, no sin antes reiterarle los sentimientos de mi especial consideración.



[Firma]
Mg. **Marlene A. Cepeda Sobrino**
DECANA (a)
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA



[Firma]
Oscar León Alanoca Condori
LÍNEA 9 S.R.LDA
GERENTE

Anexos 6: Informe de Turnitin al 28% de similitud se excluyen referencias bibliográficas

“Estrés y nivel de agresión en los conductores de transporte público de Juliaca, San Román, Puno 2020”

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.umb.edu.pe Fuente de Internet	5%
2	repositorio.uandina.edu.pe Fuente de Internet	4%
3	repositorio.autonomadeica.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	2%
5	repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet	2%
6	docplayer.es Fuente de Internet	1%
7	repositorio.uta.edu.ec Fuente de Internet	1%
8	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	1%

9	repositorio.puce.edu.ec Fuente de Internet	1%
10	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	1%
11	qdoc.tips Fuente de Internet	1%
12	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	1%
13	psicolebon.wordpress.com Fuente de Internet	1%
14	slideplayer.es Fuente de Internet	1%

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias

Apagado

Excluir bibliografía

Apagado